



Handläggare: Anna-Karin Sandén
Telefon: 08 508 10017

Till
Östermalms stadsdelsnämnd
sammanträde 2008-06-12

Uppföljning av äldreomsorg

Stadsdelsnämnden lägger förvaltningens beskrivning av verksamhetsuppföljning och avtalsuppföljning till handlingarna

Göran Månsson
stadsdelsdirektör

Marianne Snell
avdelningschef

Sammanfattning

Alla verksamheter inom äldreomsorgen följs upp årligen genom systematisk verksamhetsuppföljning och avtalsuppföljning. Uppföljningarna omfattar samtliga driftsformer dvs entreprenörer, privata utförare enligt ramavtal och kundvalssystem samt utförare i egen regi. Verksamhetsuppföljning genomförs enligt stadens gemensamma modell och rapporteras till Äldreförvaltningen enligt gällande rutiner. För de enheter som drivs enligt entreprenadavtal sker dessutom avtalsuppföljning inklusive regelbunden samverkan under året. Alla enheter får återkoppling av resultatet av uppföljningen. Förbättringsområden identifieras med vilka enheten ska arbeta, vidta åtgärder och redovisa resultatet inom överenskommen tid. Verksamhet i egen regi följs också upp avseende ekonomi och måluppfyllelse i månadsrapporter, tertialrapporter och verksamhetsberättelse.

Uppföljning av Äldreomsorgens verksamheter

Alla verksamheter inom äldreomsorgen följs upp årligen. Uppföljningarna omfattar alla driftsformer dvs entreprenörer, privata utförare enligt ramavtal och kundvalssystem samt utförare i egen regi. Uppföljningarna genomförs enligt stadens gemensamma modell och rapporteras till Äldreförvaltningen enligt gällande rutiner. För de enheter som drivs enligt entreprenadavtal sker dessutom regelbunden samverkan under året och uppföljning av entreprenadavtalet genomförs. Alla enheter får återkoppling av resultatet. Förbättringsområden identifieras med vilka enheten ska arbeta och vidta åtgärder och redovisa resultatet inom överenskommen tid. Verksamhet i egen regi följs också upp avseende ekonomi och måluppfyllelse i månadsrapporter, tertialrapporter och

verksamhetsberättelse.

Brukarundersökningar genomförs regelbundet.

Nedan redovisas uppföljningens olika delar och moment. Gällande rutiner och årsplanen för 2008 års uppföljningsarbete redovisas i bilagor.

Verksamhetsuppföljning

Kommunfullmäktige beslutade den 12 december 2005 om en gemensam uppföljningsmodell för vård- och omsorgsboende, hemtjänst, ledsagning och avlösning. Alla verksamheter som är belägna inom stadsdelsnämndens område och de verksamheter inom ramavtal som Östermalm har uppföljningsansvar för, följs upp varje år. Uppföljningarna genomförs enligt gällande anvisningar och följer en för staden gemensam mall.

Systematisk verksamhetsuppföljning är en viktig aktivitet för att säkra att beställda insatser genomförs och håller utlovad kvalitet. Rutinen ingår i Äldreomsorgens kvalitetssystem KLEO, bilaga 1. Samtliga uppföljningar genomförs av äldreomsorgen enligt bifogad planering för 2008, bilaga 2. Aktuella rutiner, mallar samt uppföljningsansvar finns på stadens intranät, förteckning bilaga 3.

Vård- och omsorgsboende- ramavtal, hemtjänst – kundvalsmodellen, ledsagning, avlösning

Genom uppföljningen får staden kunskap om styrkor, svagheter och aktuella förbättringsområden. För verksamheter som staden har ramavtal med utgör uppföljningen också avtalsuppföljning. Detta gäller både vård- och omsorgsboende och utförare inom kundvalssystemet.

Uppföljningsansvarig tar del av gällande avtal, tidigare rapporter och eventuella rapporter från socialstyrelsen och länsstyrelsen. Enhetschef och medicinskt ansvarig sjuksköterska deltar alltid i uppföljningen. Uppföljningen genomförs på aktuell enhet och omfattar dialogmöten, intervjuer, dokumentationsgranskning och observation. Uppföljningarna följer stadens gemensamma mall i vilken resultatet dokumenteras. Samtliga uppföljningar mailas till äldreförvaltningen som ansvarar för att sammanställa en rapport till kommunfullmäktige och att lägga ut genomförda uppföljningar på intranätet. Fullständiga rutiner för uppföljning beskrivs i bilaga 4.

Avtalsuppföljning

På verksamheter som efter genomförd upphandling drivs på entreprenad genomförs förutom verksamhetsuppföljningen enligt ovan, också en avtalsuppföljning. Syftet är att säkerställa att entreprenören följer gällande avtal och utfästelser i anbudet. Rutin för detta finns i kvalitetssystemet, bilaga 5. Oanmälda besök görs på enheterna vid olika tidpunkter för att kontrollera att

bemanningen följer avtalet. Avtalsuppföljningens olika moment beskrivs i bilaga 6, modell för avtalsuppföljning.

Samverkansmöten

En del i det löpande uppföljningsarbetet är regelbundna samverkansmöten med entreprenören. Mötena hålls 4 gånger per år. Protokoll ska föras och justeras av båda parter samt diarieföras. Mötena följer en fastställd agenda, bilaga 7. Deltagare är representanter från entreprenören och stadsdelsförvaltningen.

Förtroenderåd, boråd mm

Uppföljningsansvarig inom äldreomsorgen deltar i respektive enhets forum för brukarinflytande, dvs förtroenderåd, boråd eller motsvarande, 4 gånger per år, bilaga 8. Vid minst ett tillfälle per enhet deltar stadsdelens anhängkonsulent. I dessa fora finns också representanter från lokala pensionärsrådet och stadsdelsnämnden.

Verksamhetsbesök

Samtliga enheter besöks årligen av stadsdelsdirektören, avdelningschef, en representant från ekonominheten och en från personalenheten. Besöken följer en fastställd dagordning, bilaga 9. Dialog förs om verksamhetsfrågor, ekonomi, personal och samarbetsfrågor. Minnesanteckningar förs.

Egenregiverksamhet

Alla enheter i egen regi följs upp enligt ILS (stadens integrerade ledningssystem). Ekonomin följs upp varje månad och rapporteras i månadsrapporten. I tertiärrapporterna följs verksamhetens åtaganden och måluppfyllelse upp kopplat till det ekonomiska resultatet. Avvikelser ska analyseras och åtgärder vidtas för att nå de mål som beslutats i samband med verksamhetsplan och budget.

Klagomålshantering

Alla synpunkter och klagomål som kommer till stadsdelsförvaltningen hanteras enligt stadsdelens gemensamma system. Genomgång av klagomål hos entreprenörerna ingår i avtalsuppföljningen.

Uppföljning av hälso- och sjukvård

Äldreomsorgens kvalitetssystem KLEO uppfyller kraven i Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd. Rutiner enligt föreskriften SOSFS 2005:12 om ledningssystem för kvalitet och patientsäkerhet i hälso- och sjukvården finns även utlagd på stadsdelens webbsida för åtkomst för entreprenörer.

Stadsdelsförvaltningens medicinskt ansvariga sjuksköterska, MAS, deltar i verksamhets- och avtalsuppföljning. Exempel på löpande arbete är att enheterna rapporterar avvikelser och varje månad utarbetar och skickar en statistikrapport gällande vissa hälso- och sjukvårdsuppgifter. Sådan information ger MAS viktiga signaler om vilka områden som måste följas upp, vilka förbättringsområden som

finns osv.

Individuppföljning

Biståndsenheten ansvarar för att de individuella biståndsbesluten följs upp och att den enskilde får de insatser som är beviljade. Från och med 1 juli 2008 gäller att vårdbehovsmätning görs på den som genom bistånd beviljats plats vid ett vård och omsorgsboende. Mätinstrumentet är gemensamt för Stockholms stad. Vårdbehovet fastställs i tre nivåer och styr den ersättning som utföraren får. Ersättningsnivåerna fastställs av kommunfullmäktige. Om behovet förändras görs en ny vårdbehovsmätning och ersättningen kan då justeras. För personer i ordinärt boende görs en ansökan om bistånd om behov uppstår eller förändras. Biståndshandläggaren gör då en prövning. Hemtjänstutförare och biståndshandläggare gör en avstämning varje månad. Rutiner för detta ingår i kvalitetssystemet KLEO.

Utvecklingsarbete

Uppföljning och utvärdering är prioriterade områden i äldreomsorgens utvecklingsarbete. Information om verksamhetens inriktning, kvalitet och resultat utgör en grund för kundval och valfrihetssystem som fr o m 1/7 2008 omfattar även vård- och omsorgsboende. Målet är att all information ska kunna nås via webben.

I samband med att den gemensamma upphandlingen av 14 vård- och omsorgsboenden är klar tillkommer tre nya entreprenadavtal på Östermalm. De enheter som berörs är Dianagården, Kattrumpstullen och Rio vård- och omsorgsboende. Utförarna på dessa enheter kommer att omfattas av både verksamhetsuppföljning och avtalsuppföljning. Modellen för avtalsuppföljning ses över kontinuerligt och anpassas till gällande avtal.

Bilagor

1. Verksamhetsuppföljning
2. Planering 2008
3. Rutiner, mallar, uppföljningsansvar
4. Vård- och omsorgsboende, hemtjänst
5. Avtalsuppföljning
6. Modell för uppföljning
7. Samverkansmöten
8. Kontaktpolitiker från stadsdelsnämnden år 2008
9. Verksamhetsbesök