



Handläggare: Gunilla Schedin
Telefon: 508 09 015

Till
Norrmalms stadsdelsnämnd

Kvaliteten på vård- och omsorgsboende - svar på skrivelse från vice ordföranden Lars Arell m.fl. (s)

Förvaltningens förslag till beslut

Skrivelsen besvaras med stadsdelsförvaltningens tjänsteutlåtande.

Annette Luengo
t.f. stadsdelsdirektör

Mona Lindgren
avdelningschef

Sammanfattning

Vice ordföranden Lars Arell m.fl. (s) har inkommit med en skrivelse till nämnden och vill veta vilka åtgärder kommer att vidtas för att ge de boende på Norrmalms äldreboenden verkligt inflytande och vad som görs för att säkerställa att biståndsbedömningen bygger på ett rättssäkert underlag. I skrivelsen refereras bl.a. till en enkätundersökning som genomförts riktad till boende på stadens vård- och omsorgsboenden.

Undersökningen visar att det finns en rad förbättringsområden och den är därför ett bra redskap i vidareutvecklingen av verksamheten. Vad gäller rättssäkerheten pågår både på lokal nivå och i staden centralt ett ständigt arbete för att säkerställa biståndsbedömningen och garantera en likvärdig bedömning.



Bakgrund

Vice ordföranden Lars Arell m.fl. (s) har inkommit med en skrivelse till nämnden och vill veta vilka åtgärder kommer att vidtas för att ge de som bor på Norrmalms äldreboenden verkligt inflytande. I skrivelsen refereras till en nyligen redovisad brukarundersökning där det bl.a. framgår att bara 40 % av de boende upplever att de kan påverka sin vardag och endast 33 % att de kommer ut i friska luften när de önskar.

Lars Arell m.fl. (s) vill också veta vilka åtgärder som kommer att vidtas för att säkerställa att biståndsbedömningen på Norrmalm bygger på ett rättssäkert underlag. I detta fall hänvisas till en undersökning som äldreförvaltningen genomfört och som visar att bedömningen av de äldres omvårdnadsbehov sker på olika sätt i olika stadsdelar, vilket i förlängningen innebär att de äldre inte får den omvårdnad de har rätt till.

Stadsdelsnämnden har beslutat överlämna skrivelsen till förvaltningen för beredning. Skrivelsen bifogas.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom kanslistaben på uppdrag av vård- och omsorgs-avdelningen.

Förvaltningens synpunkter

Den brukarundersökning Lars Arell m.fl. (s) refererar till avslutades i början av 2009 och har genomförts i form av en enkätundersökning riktad till samtliga boende både på de vård- och omsorgsboenden staden själv driver och de boenden som drivs i privat regi.

Enkäten omfattade följande elva frågor:

- personalen bemöter mig på ett bra sätt
- personalen är lyhörd och frågar hur jag vill att hjälpen ska utformas
- jag har möjlighet att påverka min vardag
- jag kommer ut i friska luften när jag vill
- jag är nöjd med de aktiviteter som erbjuds på mitt boende
- jag har själv haft möjlighet att välja vilket boende jag ska bo på
- maten smakar bra
- måltiderna är en trevlig stund på dagen
- jag är nöjd med mitt boende
- boendet uppfyller mina förväntningar
- jag känner mig trygg på mitt boende

Kvaliteten på vård- och omsorgsboende - svar på skrivelse från vice ordföranden Lars Arell m.fl. (s)

Vad gäller staden som helhet visar undersökningen att 45 % av dem som besvarat enkäten känner att de kan påverka sin vardag och 36 % att de kan komma ut i friska luften när de önskar. Drygt hälften säger sig vara nöjda med de aktiviteter som erbjuds på boendet. Knappt hälften av de boende uppger att de haft möjlighet att välja boende. Vad gäller enkätfrågorna i övrigt är svaren mer positiva. Exempelvis har 90 % uppgivit att de anser att personalen bemöter dem på ett bra sätt, 72 % att personalen är lyhörd och frågar hur de vill att hjälpen ska utformas och 77 % att de är nöjda med sitt boende.

Enkätundersökningen är ett bra redskap när det gäller utveckling av verksamheten vid stadens vård- och omsorgsboenden. Svarsfrekvensen var dock relativt låg och vad gäller Norrmalm besvarades enkäten endast av 57 % av de tillfrågade. Det går inte att utläsa i vilken utsträckning enkäten besvarats av den boende själv. Majoriteten av de boende är dementa och många har kanske fått hjälp av anhöriga. Det är därför inte säkert att undersökningen ger en helt rättvisande bild av hur de boende uppfattar sin situation. Oavsett detta visar undersökningen att det finns en rad förbättringsområden.

Resultatet av enkätundersökningen har diskuterats vid samtliga enheter inom vård- och omsorgsavdelningen för att se vad som kan göras för att bättre tillgodose de boendes önskemål.

Vad gäller frågan om att komma ut i friska luften kommer samtliga enheter att schemalägga utevistelse och se till att det finns personal som kan gå ut med de boende. Man kommer också att dokumentera vilka boende som deltagit i planerad utevistelse och vad som eventuellt gjorts att den enskilde inte varit med.

När det gäller den enskildes inflytande pågår ett ständigt arbete för att tillgodose individuella önskemål. I samband med att den enskilde flyttar till ett vård- och omsorgsboende upprättas alltid en genomförandeplan tillsammans med den boende. Ofta är också någon anhörig eller närstående med och i vissa fall god man.

Med utgångspunkt från den bedömning biståndshandläggaren gjort av den enskildes behov av insatser försöker omvårdnadspersonalen få en så bra bild som möjligt av den enskildes vanor och önskemål. Bland annat diskuteras frågan om dygnsvanor, mat- och måltidsvanor, intresset för exempelvis musik, böcker och liknande och önskemål om olika typer av aktiviteter. Genomförandeplanen skrivs under av den boende och utgör underlag för hur hjälpen och omsorgen om den enskilde ska utformas. Omvårdnadspersonalen svarar för att dokumentera

eventuella avvikelser från vad som beslutats i planen. Den dagliga omsorgen sker i ständig dialog med den enskilde och arbetssättet måste naturligtvis anpassas till den boendes dagsform. Om den enskildes önskemål eller förmågor i olika avseenden förändras mera permanent revideras genomförandeplanen.

Vad gäller de verksamheter som drivs av privata anordnare har förvaltningen begärt att få en plan för det förbättringsarbete som planeras med anledning av den genomförda brukarundersökningen. Både Stockholms Äldreboende AB, som svarar för driften av Sabbatsbergsbyn, och DigniCare, som svarar för driften av Vasens äldreboende, har redovisat vilka åtgärder de kommer att vidta. Uppföljning av de avtal som finns med privata anordnare görs för övrigt regelbundet och omfattar en rad olika kvalitetsaspekter. Förvaltningens uppfattning är att också de privat drivna verksamheterna arbetar aktivt för att förbättra och utveckla verksamheten i nära dialog med både boende, närstående och gode män.

Som framgår av skrivelsen från Lars Arell m.fl. infördes vid halvårsskiftet 2008 en ersättningsmodell till stadens vård- och omsorgsboenden. Den undersökning som refereras till i skrivelsen rör dock inte ersättningsmodellen utan är en undersökning som, på uppdrag av äldreförvaltningen, genomförts för att kartlägga behov och insatser inom äldreomsorgen.

Undersökningen omfattade samtliga i Stockholm bosatta personer över 65 år med insatser i ordinärt boende eller särskilt boende, vilket betyder att drygt 20 000 personer ingick i undersökningen. Insamling av data gjordes av stadsdelsförvaltningarnas biståndshandläggare och innebar att samtliga personer registrerades i ett system, som förutom bakgrundsvariabler (födelseår, kön, härkomst etc.), omfattade en rad behovsrelaterade variabler. För var och en registrerades även vilken form av insats som beviljats.

Syftet med undersökningen var bl.a. att studera sambandet mellan den enskildes behov och beviljade insatser samt att se om det finns skillnader stadsdelarna emellan när det gäller vilka insatser som beviljas vid en viss behovsnivå. Ett annat syfte var att ta reda på om det finns skillnader mellan stadsdelarna när det gäller behovsstruktur.

Resultatet av undersökningen visar bl.a. att det finns ett klart samband mellan graden av den äldres funktionsnedsättning och beviljade insatser. Samtidigt konstaterades att det finns stora skillnader mellan stadsdelarna när det gäller vilken boendeformer och vilka hemtjänstinsatser personer på en viss behovsnivå



beviljas. Det råder exempelvis mycket stora skillnader mellan stadsdelarna vad gäller att bevilja servicehusboende.

Den ersättningsmodell som infördes vid halvårsskiftet 2008 innebär att ersättning till utföraren baseras på den bedömning biståndshandläggaren gjort av den enskildes behov av insatser. Modellen omfattar tre ersättningsnivåer och samma ersättning utgår till utföraren oavsett i vilken regi verksamheten bedrivs. Om det visar sig att den enskildes situation förändras kan utföraren påkalla att en ny behovsbedömning görs, vilket kan innebära att ersättningsnivån höjs. Någon sänkning av ersättningen till utföraren kan dock aldrig göras.

Ersättningen till utföraren var tidigare en fråga för varje enskild stadsdelsnämnd och kunde således variera stadsdelsnämnderna emellan. Ersättningen var dock inte behovsbaserad, d.v.s. en och samma ersättning utgick oavsett omfattningen av den enskildes behov.

Som förvaltningen ser det är ersättningen en fråga mellan beställaren och utföraren och påverkar inte i vilken omfattning den enskilde får hjälp med dagliga bestyr. Ersättningen har således ingen koppling till hjälp ett visst antal timmar eller i specifika situationer. Förvaltningen utgår från att man från stadens sida kommer att göra en utvärdering av vilka effekter ersättningsmodellen haft för både beställare och utförare.

Frågan om rättssäkerhet är av central betydelse i allt arbete som görs inom ramen för socialtjänstlagen. Utgångspunkten för arbetet är alla människors lika värde och brukaren i centrum.

För att tillförsäkra den enskilde en rättssäker bedömning finns, utöver socialtjänstlagens bestämmelser, allmänna råd från socialstyrelsen och för Stockholms stad gemensamma riktlinjer. Både på lokal nivå och i staden centralt pågår ett ständigt arbete för att säkerställa biståndsbedömningen och därmed garantera en likvärdig bedömning oavsett var i staden den enskilde bor.

Sedan ett drygt år tillbaka finns inom äldreförvaltningen ett bedömningskansli, som bl.a. har till uppgift att utveckla biståndsbedömningen i syfte att säkerställa en likvärdig bedömning. Bedömningskansliet har också ansvar för att följa upp tillämpningen av stadens riktlinjer och sprida kunskaper om evidensbaserade bedömningsinstrument och metoder.



Bilaga

Skrivelse från vice ordföranden Lars Arell m.fl. (s)

Kvaliteten på vård- och omsorgsboende - svar på skrivelse från vice ordföranden Lars Arell m.fl. (s)

Box 3128, 103 62 Stockholm. Tulegatan 13
Telefon 508 09 000. Fax 508 09 019
gunilla.schedin@norrholm.stockholm.se

www.stockholm.se