

Handläggare
Madeleine Peatt
Telefon: 08-508 21 506

Till
Älvsjö stadsdelsnämnd
2018-03-22

Plan för uppföljning av äldreomsorgen 2018

Förvaltningens förslag till beslut

Stadsdelsnämnden lägger förvaltningens redovisning av plan för uppföljning inom äldreomsorgen till handlingarna.

Eva Frykler
Tillförordnad stadsdelsdirektör

Sammanfattning

Alla beslut, insatser och verksamheter ska årligen följas upp inom äldreomsorgen. Uppföljning av verksamheten inom äldreomsorgen är en del i att kvalitetssäkra insatserna till den enskilde och säkerställa att stadsdelsförvaltningen har den äldres fokus. Genom uppföljningen får förvaltningen och verksamheterna kunskap om utvecklingsområden, styrkor och svagheter för att styra mot arbetssätt och insatser som har hög kvalitet.

Verksamhetsuppföljningen omfattar alla verksamheter som bedrivs i stadsdelsnämndens egen regi eller som entreprenad. Den omfattar också verksamheterna vid ett antal privata vård- och omsorgsboenden samt hemtjänstenheter som har ramavtal med Stockholms stad.

För att säkerställa uppföljningen och ge stadsdelsnämnden en samlad bild har förvaltningen gjort en beskrivning av den uppföljning inom äldreomsorg som kommer att genomföras under 2018.

Ärendet

Plan för uppföljning av äldreomsorgen 2018

Metod	Verksamhet	Ansvarig	Tidpunkt	Redovisning
Entreprenadavtals-uppföljning	Kristallgården VoB	Stadsdelsförvaltningen	Vårterminen 2018	Höstterminen 2018
Uppföljning	Beställarenheten	Stadsdelsförvaltningen	Höstterminen 2018	Höstterminen 2018
Verksamhetsuppföljning enligt stadens modell	Vård- och omsorgsboenden, dagverksamhet och servicehus	Stadsdelsförvaltningen	Vårterminen och höstterminen 2018	Höstterminen 2018
Verksamhetsuppföljning enligt stadens modell	Hemtjänstutförare	Stadsdelsförvaltningen	Vårterminen och höstterminen 2018	Höstterminen 2018
Verksamhetsuppföljning	ISS Facility Services AB (restaurang på Älvsjö servicehus)	Stadsdelsförvaltningen	Höstterminen 2018	Höstterminen 2018
Patientsäkerhetsberättelse	Vård- och omsorgsboenden och servicehus	Verksamhetschef och MAS	Avser 2017	Mars 2018
Hälsa- och sjukvårdsindikatorer	Vård- och omsorgsboenden och servicehus	MAS	Avser 2017	Mars 2018
Brukarundersökning	Samtliga enheter inom äldreomsorgen	Socialstyrelsen	Vårterminen 2018	Höstterminen 2018
Fokusgrupp	Hemtjänst - beställarenheten	Stadsdelsförvaltningen	Vårterminen 2018	Höstterminen 2018
Individuppföljning – uppföljning av att de insatser som beställts utförts.	Samtliga ärenden som har beslut om insatser inom äldreomsorgen.	Stadsdelsförvaltningen	Löpande under 2018	Vårterminen och höstterminen 2018
Sammanställning av inkomna klagomål och synpunkter	Verksamhetsområdet äldreomsorg	Stadsdelsförvaltningen	April, augusti och december 2018	Maj 2018, T1 Sept 2018, T2 Jan/feb 2019, VB
ILS – uppföljning av mål, indikatorer och aktiviteter.	Verksamhetsområdet äldreomsorg	Stadsdelsförvaltningen	April, augusti och december 2018	Maj 2018, T1 Sept 2018, T2 Jan/feb 2019, VB

Uppföljning av beställarenheten

Uppföljning av mål och kvalitetskrav för beställarenheten, Enheten för äldre, kommer att genomföras hösten 2018 med utgångspunkt från fyra kvalitetsdimensioner såsom tillgänglighet, bemötande, inflytande samt kompetens.

Förvaltningen lämnar en rapport om uppföljningen till stadsdelsnämnden hösten 2018. Stadsdelsnämnden beslutar om eventuella åtgärder och handlingsplaner utifrån genomförd uppföljning.

Verksamhetsuppföljning enligt stadens modell, egen regi

Uppföljningar av verksamheter i egen regi görs av stadsdelsförvaltningen. Vid uppföljning används stadens uppföljningsmall. Alla verksamheter får en återkoppling av resultatet och har möjlighet att faktagranska och lämna eventuella synpunkter på innehållet i rapporten. Stadsdelsförvaltningen rapporterar resultatet av verksamhetsuppföljningarna genom en webbaserad rapport till äldreförvaltningen.

Verksamheter som följs upp inom Älvsjö stadsdelsområde är:

- Älvsjö hemtjänst
- Älvsjö servicehus
- Solberga vård- och omsorgsboende
- Solberga korttidsboende
- Solberga dagverksamhet

Uppföljningarna kommer att genomföras under våren och hösten 2018. Stadsdelsnämnden föreläggs rapport om uppföljningarna senast december 2018. Stadsdelsnämnden beslutar om eventuella åtgärder och handlingsplaner utifrån genomförd uppföljning.

Entreprenadavtalsuppföljning och verksamhetsuppföljning enligt stadens modell

Uppföljningar av verksamheter på entreprenad görs av stadsdelsförvaltningen. Verksamhet som följs upp inom Älvsjö stadsdelsområde är Kristallgårdens vård- och omsorgsboende som drivs av Vardaga Äldreomsorg AB.

Uppföljning görs av gällande entreprenadavtal enligt stadens uppföljningsmall. Verksamheten får återkoppling av resultaten och har möjlighet att faktagranska och lämna eventuella synpunkter på innehållet i rapporten avseende verksamhetsuppföljningen. Stadsdelsförvaltningen rapporterar resultatet av verksamhetsuppföljningen genom en webbaserad rapport till äldreförvaltningen.

Uppföljningarna genomförs under våren 2018. Förvaltningen lämnar en rapport om uppföljningen till stadsdelsnämnden hösten 2018. Stadsdelsnämnden beslutar om eventuella åtgärder och handlingsplaner utifrån genomförda uppföljningar.

Verksamhetsuppföljning enligt stadens modell, privat regi med ramavtal

Uppföljningarna av verksamheter i privat regi med ramavtal med Stockholms stad är fördelat mellan stadens 14 stadsdelsförvaltningar. Vid uppföljning används stadens uppföljningsmall. Alla verksamheter får en återkoppling av resultatet och har möjlighet att faktagranska och lämna eventuella synpunkter på innehållet i rapporten. Stadsdelsförvaltningarna rapporterar resultatet av verksamhetsuppföljningarna genom en webbaserad rapport till äldreförvaltningen.

Vård- och omsorgsboende

- Långbrogården, Attendo
- Rosenhill vård och omsorg
- Nömmebergs vårdhem
- Skutan, Attendo

Hemtjänstutförare

- AB Hemstöd 24 Omsorg
- AkademCare AB, Söderort och Södermalm
- Alminia Söder AB
- Attendo Sverige AB, Älvsjö
- CL Assistans AB

Uppföljning av vård- och omsorgsboende samt hemtjänstutförare kommer att genomföras under våren och hösten 2018. Äldreförvaltningen ansvarar för åtgärder i de fall bristerna är allvarliga eller av återkommande karaktär.

Samtliga uppföljningsrapporter publiceras på stadens hemsida, Hitta vård- och omsorgsboende, i anslutning till respektive utförare, oavsett regiform. Äldreförvaltningen har utarbetat rutiner för att tydliggöra ansvarsfördelningen och anvisningar för att förvaltningarna ska tillämpa likartade bedömningsgrunder vid verksamhets- uppföljningarna.

Verksamhetsuppföljning av ISS Facility Services AB
ISS Facility Service AB får fortsatt förtroende av Stockholms stad att driva restaurangen vid Älvsjö servicehus.

Uppföljning av företaget ISS Facility Services AB avseende driften av restaurangen och måltidsservice vid Älvsjö servicehus kommer att genomföras hösten 2018.

Stadsdelsnämnden föreläggs rapport om uppföljningen hösten 2018. Stadsdelsnämnden beslutar om eventuella åtgärder och handlingsplaner utifrån genomförd uppföljning.

Patientsäkerhetsberättelser

Senast 1 mars varje år ska det redovisas i patientsäkerhetsberättelsen hur äldreomsorgens särskilda boenden i kommunal regi och på entreprenad bedrivit patientsäkerhetsarbetet under föregående kalenderår, vilka åtgärder som har vidtagits för att öka patientsäkerheten och vilka resultat som har uppnåtts.

Hälso- och sjukvårdsindikatorer

I syfte att säkerställa hälso- och sjukvårdens kvalitet inom äldreomsorgens särskilda boenden i kommunal regi och på entreprenad följer medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS) upp hälso- och sjukvårdsindikatorer inom vissa områden. Indikatorerna följs upp årligen per kalenderår.

Brukarundersökning

För att säkerställa att verksamheten har den äldres fokus genomförs årligen brukarundersökningar av Socialstyrelsen inom äldreomsorgen. Resultaten i brukarundersökningarna är ett underlag för de kommande årens utvecklingsarbete.

Enkäterna kommer att skickas ut under våren 2018. Resultatet presenteras av Stockholms stad under hösten 2018. Resultatet används bland annat för att följa upp verksamhetsplanens mål och indikatorer.

Enheten för äldre kommer att skicka ut en egen brukarenkät hösten 2018 för att få ett mer specifikt underlag till enhetens kvalitetsutveckling.

Fokusgrupp

För att få ytterligare kunskap kommer förvaltningen 2018 att fortsätta använda metoden ”fokusgrupp” för att kvalitativt utreda vad som är viktigt att utveckla och förbättra inom äldreomsorgen utifrån brukarens perspektiv.

Fokusgrupp är en metod för diskussion i grupp, cirka 8-10 deltagare, med fokus på ett bestämt tema. Fokusgruppen kommer att genomföras under våren 2018. Deltagare kommer att vara

enskilda personer med beviljad insats inom äldreomsorgen. Resultat från fokusgruppen kommer att presenteras för stadsdelsnämnden i rapportform under hösten 2018.

Dialogmöten

Under 2018 kommer förvaltningen, verksamhetsområdeschef och enhetschef för enheten för äldre att kontinuerligt bjuda in företrädare för de externa utförarna till dialogmöten i syfte att utveckla verksamheten. Vid mötena förs bland annat en dialog om verksamheternas resultat utifrån genomförda uppföljningar.

Verksamhetsberättelse (VB)

Verksamhetsberättelsen redogör för hur verksamhetsområdet fullgjort sitt uppdrag under året både avseende ekonomi och verksamhet enligt beslutad verksamhetsplan. För respektive mål för verksamhetsområdet, görs en bedömning om målen har uppfyllts helt, delvis eller inte. Uppfyllelsegraden är en samlad bedömning utifrån verksamhetens resultat; indikatorernas målvärden samt genomförda aktiviteter.

Individuell uppföljning

Samtliga beviljade beslut om insatser följs upp inom äldreomsorgen. Uppföljningen är individuell och utförs av ansvarig biståndsbedömare. Uppföljning av individuella beslut genomförs minst en gång per år vid aktgranskningar.

Syftet med uppföljningen är att:

- insatser som beställts blir utförda på ett sätt som innebär god kvalitet för den äldre
- insatserna i den individuella genomförandeplanen är utformade så att de tillgodoser behov och önskemål enligt biståndsbeslut och beställning
- den äldre har varit delaktig i planeringen av hur insatserna ska genomföras.

Avvikelsehantering

Inkomna rapporter, klagomål och synpunkter sammanställs och analyseras för att se mönster och trender. Analysen syftar till att se områden där det finns anledning att utveckla verksamheten. Sammanställning redovisas i tertiärbokslut och verksamhetsberättelse.

Ärendets beredning

Ärendet har utarbetats inom verksamhetsområdet äldre, funktionsnedsatta och socialpsykiatri. En bedömning ur jämställdhetsperspektiv kommer att göras, bland annat utifrån

beställarenhetens arbete för en jämställd myndighetsutövning där insatser fördelas lika oberoende av könstillhörighet.

Ärendet behandlas i pensionärsrådet och i förvaltningsgruppen 15 mars 2018.

Förvaltningens synpunkter och förslag

För att säkerställa uppföljningen och ge nämnden en samlad bild gör förvaltningen en beskrivning av den uppföljning av äldreomsorg som kommer att genomföras såväl på individnivå som på verksamhetsnivå under 2018.

Plan för uppföljning av äldreomsorgen upprättas årligen.