



Handläggare: Staffan Halleskog
Telefon: 508 36 203

Till
Äldrenämnden
16 mars 2010

Äldreomsorgsinspektörernas årsrapport 2010

avseende verksamhetsåret 2009

Äldreförvaltningens förslag till beslut

1. Äldreomsorgsinspektörernas årsrapport 2010 godkänns.
2. Rapporten överlämnas till kommunstyrelsen.
3. Rapporten delges samtliga stadsdelsnämnder.

Gunnel Rohlin
direktör

Sammanfattning

Äldreomsorgsinspektörernas årsrapport avseende verksamhetsåret 2009 pekar på vissa områden som behöver utvecklas för att höja kvaliteten för de äldre inom äldreomsorgen. Årets granskning har haft fokus på att se hur de äldre inom äldreomsorgen blir betraktade, behandlade och bemötta. Rapporten redovisar även ett antal goda exempel som äldreomsorgsinspektörerna uppmärksammat under året.

Äldreförvaltningen delar i stort äldreomsorgsinspektörernas synpunkter på utvecklingsområden. Det är viktigt att förvaltningarna i arbetet med att utveckla äldreomsorgen i staden, där det är möjligt, beaktar vad som framkommit av årsrapporten.

Bakgrund

Äldreomsorgsinspektörernas uppdrag är att rapportera om förhållanden i verksamheten till stadsdelsnämnderna, äldrenämnden och kommunstyrelsen. För att äldreomsorgsinspektörerna ska kunna fullgöra sitt uppdrag har funktionen en fristående ställning. De tre äldreomsorgsinspektörsanställningarna är organisatoriskt placerade inom äldreförvaltningen. Äldreomsorgsinspektörerna ska granska såväl verksamhet i kommunal regi som den del som är utlagd på entreprenad. I granskningen ingår även beställarfunktionen och biståndshandläggningen. När inspektionen är avslutad återförs resultatet till berörda enheter och en rapport ges till berörd stadsdelsnämnd och dess pensionärsråd. Äldrenämnden tar ställning till rapporten och överlämnar den till berörd stadsdelsnämnd för beslut om åtgärder.

Under 2009 har äldreomsorgsinspektörerna lämnat rapporter om äldreomsorgen i stadsdelsnämnderna Bromma och Norrmalm. Granskningen av Skärholmens stadsdelsnämnd avslutades i januari 2010 och rapport behandlas av äldrenämnden i mars.

På grundval av en sammanfattande analys av genomförda inspektioner och av de åtgärder nämnderna har vidtagit lämnar äldreomsorgsinspektörerna en årlig rapport till äldrenämnden. Rapporten ska inlämnas till kommunstyrelsen och delges kommunstyrelsens pensionärsråd.

Ärendet

Målet med äldreomsorgsinspektörernas granskning och rapportering

- Genom rapporteringen hålls den politiska ledningen informerad om utvecklingen inom äldreomsorgen och det övergripande granskningsresultatet kan ligga till grund för strategiska vägval inom stadens äldreomsorg.
- Resultaten från rapporterna kan fungera som underlag för diskussioner på olika nivåer i organisationen och även användas för jämförande studier mellan enheterna och mellan olika stadsdelsnämnder.
- Rapporterna lyfter fram goda exempel, metoder och framgångsfaktorer från väl fungerande verksamheter. Goda exempel kan bidra till utveckling av äldreomsorgen.
- Mindre väl fungerande verksamheter åtgärdar sina brister.

Årsrapporten presenterar även goda exempel som äldreomsorgsinspektörerna uppmärksammat under årets granskning. Ett av syftena med äldreomsorgsinspektörernas granskning och rapportering är att sprida goda exempel och därmed bidra till utveckling av äldreomsorgen.

Fel! Ingen text med angivet format i dokumentet.

Ärendets beredning

Detta ärende har beretts inom staben. Kommunstyrelsens pensionärsråd och äldre-
nämndens handikappråd har tagit del av ärendet den 9 mars. Förvaltningsgruppen
har behandlat ärendet den 10 mars 2010.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Nedan kommenteras områden och synpunkter från årsrapporten som äldreförvalt-
ningen anser är av särskild vikt för en utveckling av äldreomsorgen.

Äldreomsorgsinspektörerna konstaterar att äldreomsorgen i staden i många fall
fungerar bra för de äldre och deras närstående. Inspektörerna lyfter i sin årsrapport
fram förslag till utvecklingsområden och syftet är att resultaten i rapporten ska
bidra till diskussion och fortsatt kvalitetsutveckling inom äldreomsorgen. Förvalt-
ningen delar i stort inspektörernas synpunkter på utvecklingsområden.

Synpunkterna som äldreomsorgsinspektörerna har fått stämmer också i stora delar
väl överens med de utvecklingsområden som äldreombudsmannen föreslagit i sin
årsrapport.

Årsrapporten redovisar även att antal goda exempel på enheter där verksamheten
uppvisar mycket god kvalitet. Äldreförvaltningens anser det finns faktorer som ger
förutsättningar för en hög kvalitet inom äldreomsorgen:

- Närvarande chef
- Antalet underställda
- Utbildningsnivå
- Kontinuitet
- Delaktighet och engagemang

Under hösten 2008 anordnades tio dialogseminarier med temat ”Från ord till hand-
ling – vill du göra skillnad” som riktade sig till chefer och arbetsledare. Utöver
dessa genomfördes ett dialogseminarium för anhöriga och närstående och ett för
omvårdnadspersonal. Dialogseminarierna avslutades med ett seminarium i februa-
ri 2009 där drygt 100 personer deltog. På detta seminarium deltog politiker från
äldrenämnden och stadsdelsnämnder samt chefer på olika nivåer inom såväl
kommunal som privat verksamhet.

Utifrån seminarierna sammanställdes en rapport med tankar och reflektioner. Den-
na rapport har legat som utgångspunkt för ytterligare dialogseminarier under hös-
ten 2009 för stadens biståndshandläggare.

Fel! Ingen text med angivet format i dokumentet.

Under 2009 har äldreförvaltningen tagit fram ett utbildningsmaterial, med en dokumentärfilm som underlag, för personal inom äldreomsorgen. Dessa aktiviteter förväntas bidra till äldreomsorgens fortsatta utvecklingsarbete.

Från äldrenämndens sida har tagits flera initiativ för att stödja aktiviteter som leder till att fler äldre får ett ”innehåll i dagen”. Under året har äldreförvaltningen fortsatt arbeta med bl.a. kultur- och idrottsprojekt för äldre. Det arbete som utförs inom bedömningskansliet bör vidare leda till biståndsbedömningar som främjar en helhetssyn som tar hänsyn till individuella behov av t.ex. social samvaro. När allt fler verksamheter drivs på entreprenad eller i enskild regi framstår biståndsbedömarens beställning, vid sidan om avtalen med utförarna, som ett allt viktigare styrinstrument för en god kvalitet inom äldreomsorgen.

Konsekvenser av upphandlingar

Det inspektörerna påtalar i årsrapporten avseende konsekvenser vid upphandlingar instämmer äldreförvaltningen i. Äldreförvaltningen har fått signaler av motsvarande art även vid andra upphandlingar. Förvaltningen ser en fara i att nuvarande turordningsregler vid övertalighet kan medföra negativa konsekvenser för kvaliteten i äldreomsorgen. Vid turordning tas ingen hänsyn till tidigare erfarenhet eller kompetensprofil. Detta kan innebära att väl upparbetade arbetslag med specialinriktning som t.ex. demensboenden, profilboenden, boenden med speciella inriktningar får personal som inte har rätt kompetens eller erfarenhet. Det ska dock inte bortses från att turordningsreglerna är en trygghet för den enskilda anställda.

Självbestämmande och bemötande

Äldreförvaltningen instämmer i äldreomsorgsinspektörernas uppfattning att den äldre ska mötas med respekt och att det är den äldre som ska vara i fokus. Detta synsätt framgår även av det statliga betänkandet *Ett värdigt liv i äldreomsorgen* (SoU 2008:51). Regeringen överlämnade propositionen till riksdagen den 25 februari 2010.

Äldreförvaltningen har i uppdrag att ta fram en värdegrund för äldreomsorgen i Stockholms stad. Förvaltningen kommer att fortsätta följa arbetet avseende propositionen i det fortsatta arbetet med att ta fram en värdegrund.

Av brukarundersökningen 2009 avseende hemtjänst visar resultatet att de frågeställningar som avser bemötande, trygghet och påverkan av insatser generellt har ökat på stadsdelsnämnderna i jämförelse med tidigare brukarundersökningar. Förvaltningen ser detta som en positiv utveckling.

Fel! Ingen text med angivet format i dokumentet.

Vård- och omsorgsboenden

Äldreförvaltningen har i en rapport redovisat en första utvärdering av köhanteringssystemet inom valfrihetssystemet för äldreomsorgens vård- och omsorgsboenden, vilken förelagts äldrenämnden i februari. Utvärderingen visar att köhanteringssystemet totalt sett fungerar på ett tillfredsställande sätt, men att det finns möjlighet att ytterligare förbättra riktlinjerna och köhanteringen ur såväl ett effektivitets- och rättssäkerhetsperspektiv som ur ett demokratiperspektiv. Äldrenämnden gav äldreförvaltningen i uppdrag att revidera riktlinjerna utifrån de förslag som redovisas i rapporten och att återkomma med ett förslag till sammanträdet i juni. I denna revidering bör även äldreomsorgsinspektörernas synpunkter beaktas.

Korttidsvård

Äldreförvaltningen instämmer i äldreomsorgsinspektörernas synpunkter. Äldreförvaltningen kommer att utreda hur behovet av korttidsvård ser ut i staden. Likaså bör det fastställas normer för vad korttidsvård ska innehålla, såväl verksamhetsmässigt som lokalmässigt.

Ärendehantering

Äldreförvaltningen ser en risk i att antalet ärenden per biståndshandläggare inom äldreomsorgen i förhållande till andra verksamhetsområden är mycket hög. I biståndshandläggarnas arbetsuppgifter ingår förutom biståndshandläggning även att följa upp beviljade insatser. Förvaltningen anser att det är viktigt att det finns utrymme för biståndshandläggarna att göra ordentliga uppföljningar för att tillse att de äldre får de insatser de har beviljats och har rätt till.

Kontinuitet, bemanning och kompetens

I Stockholms stads äldreplan 2007 – 2011 anges att anställda inom äldreomsorgen ska ha adekvat utbildning och kompetens. Målet är att alla tillsvidareanställda ska ha en grundutbildning. Vidare anser förvaltningen att kompetensutveckling för såväl chefer som personal är en förutsättning för äldreomsorgens kvalitet och utveckling. Inom de grundutbildningar som förvaltningen erbjuder för vårdpersonal kommer även kunskaper i svenska att förmedlas för den personal som saknar tillräckliga kunskaper.

Årsrapporten understryker vikten av närvarande chef, personalens utbildningsnivå, kontinuitet och bemanning. Äldreförvaltningen instämmer i detta. För verksamheter som uppvisar en god kvalitet är dessa faktorer av avgörande betydelse. En kon-

Fel! Ingen text med angivet format i dokumentet.



sekvens av närvarande och synlig chef är att personalgrupperna inte får vara för stora. Chefer på enheter idag kan ha ett för stort antal underställda, vilket försvårar ett gott ledarskap.

Bemanning på demensboenden

Äldreförvaltningen har i uppdrag att utreda bemanningen i demensboenden, vilket har genomförts i samarbete med Äldrecentrum.

Äldreomsorgsinspektörernas rapporter är viktiga underlag för äldreförvaltningens utvecklingsarbete. De ingår också i den samlade verksamhets- och kvalitetsuppföljning som äldreförvaltningen numera årligen redovisar på övergripande nivå. Det är enligt äldreförvaltningens uppfattning angeläget att även stadsdelsnämnderna tar till sig äldreomsorgsinspektörernas rapporter i utvecklingsarbetet. De goda exempel som kännetecknas av gott ledarskap, bra utbildning och fortbildning av vårdpersonalen samt tillräcklig bemanning bör kunna inspirera fler enheters utvecklingsarbete.

Bilaga

Äldreomsorgsinspektörernas årsrapport 2010.