



Handläggare: Lena Alksten, Lotta Burenius
Telefon: 08 508 36 241, 08 508 36 202

Till
Äldrenämnden
den 12 juni 2012

Införande av värdighetsgarantier för äldreomsorgen i Stockholms stad

Förvaltningens förslag till beslut

1. Äldrenämnden beslutar att godkänna förvaltningens förslag till värdighetsgarantier för äldreomsorgen i Stockholms stad.
2. Äldrenämnden beslutar att värdighetsgarantierna ska gälla all verksamhet såväl inom myndighetsutövning som inom de verksamheter som utför äldreomsorg, oavsett driftsform.
3. Äldrenämnden överlämnar ärendet till kommunfullmäktige för beslut.

Eva Funk Lind
Direktör

Chatrin Engbo
Avdelningschef

Sammanfattning

Äldreförvaltningen har sedan sommaren 2011 arbetat med att ta fram ett förslag till värdighetsgarantier. Äldreförvaltningen har tillsammans med arbetsgrupper, med representanter från stadsdelarnas beställar- och utförarenheter, tagit fram ett förslag till värdighetsgarantier. Fokusgrupper med anhörigvårdare och personer som själva har erfarenhet av äldreomsorg samt med representanter från privata aktörer har testat värdighetsgarantierna ur olika perspektiv.

Att införa värdighetsgarantier innebär att ge konkreta utfästelser om hur äldreomsorgen ska bedrivas på en övergripande nivå.



Det viktigaste mervärdet som föreslagna värdighetsgarantierna förväntas ge är att äldre personer ska få en förstärkt makt att kunna påverka omsorgen utifrån deras personliga önskemål.

Värdighetsgarantierna ska presenteras tillsammans med Stockholms stads värdegrund för äldreomsorgen. Äldreförvaltningen kommer att stödja stadsdelsförvaltningarna i arbetet med att informera de äldre som har insatser från äldreomsorgen om värdegrunden och värdighetsgarantierna.

Äldreförvaltningen kommer att framför utbildningsmaterial och stöd så att all personal inom äldreomsorgen i och på uppdrag åt Stockholms stad ska kunna arbeta så att värdegrunden och värdighetsgarantierna uppfylls.

Värdighetsgarantierna ska gälla all verksamhet såväl inom myndighetsutövning som inom de verksamheter som utför äldreomsorg, oavsett driftsform. Alla enheter som utför äldreomsorg i Stockholms stad ska säkerställa i sin verksamhetsplanering hur de ska uppfylla värdighetsgarantierna och arbeta enligt Stockholms stads värdegrund för äldreomsorgen.

Bakgrund

Kommunfullmäktige beslutade den 14 mars 2011 att införa en värdegrund för äldreomsorgen.

”Äldreomsorgen i Stockholm ska präglas av självbestämmande, individualisering och valfrihet. Utformningen av det stöd som ges ska inriktas på att äldre personer får leva ett värdigt liv och känna välbefinnande, trygghet och meningsfullhet.” (Stockholms stads värdegrund, dnr 105-288/2009)

I budget 2012 fastställdes att äldreförvaltningen ska ta fram värdighetsgarantier för äldreomsorgen. Äldreförvaltningen har erhållit och tilldelats en prestationsersättning på drygt 5 miljoner kronor från Socialstyrelsen för att ta fram och införa av lokala värdighetsgarantier.

Lokala värdighetsgarantier ska förtydliga och konkretisera hur en kommun tillämpar värdegrunden. Orden ”värdig” och ”garant” förpliktar och innebär att staden ska leva upp till vad orden står för utifrån den enskildes, dess anhöriga och övriga medborgares perspektiv. Värdighetsgarantierna ska ge någon form av mervärde för den enskilda personen med äldreomsorg.

Äldrenämnden beslutade i ”Värdighetsgaranti inom äldreomsorgen – lägesrapport” dnr 070303-28/2012 att värdighetsgarantierna inte är en garanti i

civilrättslig mening. I ärendet framgick att äldreförvaltningen inte kommer att ta fram ett förslag om kompensation till enskilda personer utan verksamheterna ska istället vidta skyndsamma åtgärder och rättelser.

Äldreförvaltningen föreslår att värdighetsgarantierna ska gälla all verksamhet såväl inom myndighetsutövning som inom de verksamheter som utför äldreomsorg, oavsett driftsform.

Att införa värdighetsgarantier innebär att ge konkreta utfästelser om hur äldreomsorgen ska bedrivas på en övergripande nivå. Det betyder också att den äldre och dess anhöriga/närstående ska känna till värdighetsgarantierna och veta hur de kan göra anspråk på rättelse i händelse att staden inte lever upp till utfästelserna.

Arbetsprocess

Värdegrunden för Stockholms stads äldreomsorg beslutades av Kommunfullmäktige den 14 mars 2011. Äldreförvaltningen har lett arbetet med att ta fram ett förslag till värdighetsgarantier för Stockholms stad. Arbetsgrupper med representanter från stadsdelsförvaltningarna har tillsammans med äldreförvaltningen utarbetat förslaget.

För att säkerställa att värdighetsgarantierna ska vara begripliga och meningsfulla har äldreförvaltningen tillsammans med arbetsgruppen testat detta genom:

- fokusgrupper med äldre personer som har egna erfarenheter av äldreomsorg och anhörigvårdare som kommit i kontakt med hemtjänst och vård- och omsorgsboenden
- vid chefsmöten och på ledningsgrupper ute i stadsdelsförvaltningarna
- inom äldreförvaltningen med förvaltningsledningen, äldreförvaltningens medarbetare
- beställarchefer, äldreomsorgschefer och enhetschefer

Resultatet från fokusgrupperna visar att det viktigaste för de äldre är att staden håller det som utlovas i värdighetsgarantierna. Deltagarna i fokusgrupperna var positiva till att staden inför värdighetsgarantier och menade att de kan bidra till att de äldre kan ställa tydligare krav på äldreomsorgen. Tydligast framkom en önskan om att kunna påverka och att själv ha rätt att bestämma mer över de beslut som fattas kring den enskildas omsorgsbehov. Deltagarna menade också att de vill ha en förstärkt rätt att påverka hur och när omsorgen ska ges. Begreppet genomförandeplan ansågs inte bidra till en tydlighet kring den enskildes rätt till självbestämmande och individualisering.

I stadens värdighetsgarantier föreslås därför ett förtydligande genom följande formuleringe; För att säkerställa din rätt till inflytande upprättas en skriftlig överenskommelse mellan dig och din utförare om hur du vill ha din omsorg, en så kallad genomförandeplan.

De synpunkter som kom in från chefsgrupperna var att stadens värdegrund och värdighetsgarantierna kan bidra till en kvalitetsutveckling av äldreomsorgen genom tydligare fokus på individen. Allt arbete inom äldreomsorgen ska utgå i från den enskildes behov och hur hennes välbefinnande, trygghet och meningsfullhet kan stärkas. Därutöver framfördes vissa synpunkter på formuleringarna i garantierna.

Parallellt med framtagandet av värdighetsgarantierna har ett arbete påbörjats för att utveckla fortbildningsmaterial och stöd till enheterna för införandet av värdighetsgarantierna. En verktygslåda ska tas fram så att ledare på enhetsnivå har tillgång till olika verktyg som enheten kan använda. Det viktigaste uppdraget för enheterna blir den dialog som medarbetare och chefer behöver ha för att konkretisera hur värdighetsgarantierna ska omsättas i tydliga åtaganden så att den enskilde och anhöriga vet vilka krav och förväntningar de kan ställa på enheten. Det är när värdegrunden och värdegarantierna blir en naturlig del i det dagliga arbetet som den äldre upplever det konkreta mervärdet i värdighetsgarantierna.

Ärendets beredning

Ärendet är berett inom äldreförvaltningen i samarbete med arbetsgruppsrepresentanter från stadsdelsförvaltningarna. Kommunstyrelsens pensionärsråd och äldrenämndens råd för funktionshinderfrågor har tagit del av ärendet den 5 juni 2012. Förvaltningsgruppen har behandlat ärendet vid sammanträdet den 7 juni 2012.

Äldreförvaltningens synpunkter och förslag

Äldreförvaltningen föreslår att följande fem värdighetsgarantier ska gälla från 1 januari 2013. Värdighetsgarantierna ska alltid redovisas tillsammans med den värdegrund kommunstyrelsen beslutade om 2011.

Äldreomsorgen i Stockholm stad ska präglas av självbestämmande, individualisering och valfrihet. Utformningen av det stöd som ges ska inriktas på att äldre personer får leva ett värdigt liv och känna välbefinnande, trygghet och meningsfullhet. (Stockholms stads värdegrund)

Stockholms stads värdighetsgarantier innebär att du:

- har rätt att få information och vägledning när du behöver stöd och omsorg

- är delaktig i den utredning som ligger till grund för det stöd och den omsorg som du blir beviljad
- har rätt att välja och byta bland de utförare som ingår i Stockholms stads valfrihetssystem
- har rätt att påverka på vilket sätt och när stödet ska ges. För att säkerställa din rätt till inflytande upprättas en skriftlig överenskommelse mellan dig och din utförare om hur du vill ha din omsorg, en så kallad genomförandeplan.
- ges möjlighet att ansluta dig till omsorgsdagboken¹ så att du kan följa den dokumentation som skrivs om dig

Alla enheter som bedriver äldreomsorg i och åt Stockholms stad ska konkretisera hur de arbetar för att uppfylla värdighetsgarantierna, så att den enskilde och anhöriga vet vilka krav och förväntningar de kan ställa på enheten.

Stockholms stads värdighetsgarantier föreslås gälla all verksamhet för äldre som regleras av socialtjänstlagen.

Mervärde

Det viktigaste mervärdet som föreslagna värdighetsgarantierna förväntas ge är att äldre personer ska få en förstärkt makt att kunna påverka omsorgen utifrån sina personliga önskemål.

Äldreomsorgens kvalitet och uppfyllande av värdighetsgarantier avgörs i verksamheternas förmåga att utgå från varje persons önskemål om hur hon eller han vill leva sitt liv. Förmågan att anpassa omsorgen till den enskilda individen, som många gånger har ett snabbt skiftande behov och dagsform, ställer stora krav på flexibilitet såväl inom myndighetsutövning som inom de verksamheter som utför äldreomsorg.

När de som har äldreomsorg och deras anhöriga får kunskap och tydlig information, om vad de kan förvänta sig och vilka krav de kan ställa, kan de också göra anspråk om rättelse.

¹ Omsorgsdagboken finns inom hemtjänsten, kommunal dagverksamhet, på kommunala vård- och omsorgsboenden samt på vård- och omsorgsboenden som drivs på entreprenad.

Mervärde ges också genom en ökad insyn för äldre personer med omsorgsinsatser. Genom omsorgsdagboken kan den enskilde ta del av aktuell dokumentation kring sin beviljade och utförda omsorg. Det underlättar den äldres möjlighet att föra fram sina önskemål och också att kunna ställa krav på en individualiserad äldreomsorg. Omsorgsdagboken i sig är ingen garanti för delaktighet och inflytande. Omsorgsdagboken ska kunna förstärka äldre personers, och om den äldre så önskar även anhörigas, delaktighet och ökat inflytande.

En förutsättning för att lyckas med arbetet är att staden förtydligar och ställer krav på chefer på samtliga nivåer och att medarbetare får de förutsättningar som krävs så att alla beslut och all planering ska kunna ske i samråd med den enskilde och kunna utgå ifrån en enskildes egna önskemål.

Möjligheten som finns att välja och byta mellan de utförare kan också för de äldre som önskar göra aktiva val ge ett tydligt mervärde för den enskilde.

Styrning och uppföljning

För att staden ska kunna följa upp att värdighetsgarantierna följs behöver alla som utför äldreomsorg ett tydligt uppdrag av kommunfullmäktige att beskriva hur de säkerställer att enheterna arbetar i enlighet med Stockholms stads värdegrund och värdighetsgarantier. Värdegrunden och värdighetsgarantierna behöver därför skrivas in i kommunfullmäktiges budget. Som ett första steg ska en aktivitet styras till enheterna där de ska beskriva hur de säkerställer arbetet med värdegrund och värdighetsgarantierna, i ett andra steg ska indikatorer tas fram för värdegrunden och värdighetsgarantierna.

I förfrågningsunderlag ska det tydliggöras att alla som har avtal med Stockholms stad ska arbeta så att de uppfyller värdegrunden och värdighetsgarantierna. Uppföljningen av arbetet sker vid ordinarie avtalsuppföljning.

Om värdighetsgarantin inte uppfylls

Verksamheterna ska skyndsamt vidta åtgärder och rättelser om inte värdighetsgarantierna uppfylls. Den äldre kommer inte att få någon ekonomisk ersättning om värdighetsgarantierna inte uppfylls. Äldreförvaltningen anser att det är viktigt att medborgarna tydligt kan se och förstå skillnaden mellan synpunkter och klagomål i förhållande till rättelse om värdighetsgarantierna inte uppfylls.

Äldreförvaltningen föreslår därför att värdighetsgarantierna presenteras tillsammans med följande text om rättelse:



Om värdighetsgarantin inte uppfylls kan du begära rättelse från din stadsdelsförvaltning. Vi kontakter dig inom tre dagar och erbjuder dig ett personligt möte inom en månad. Syftet med mötet är att vi tillsammans med dig går igenom dina synpunkter för att kunna åtgärda brister om värdighetsgarantin inte hålls.

Kommunikation och information

Det är i dag ca 27 000 personer som har insatser från Stockholms stads äldreomsorg med hjälp av äldreomsorgens 11 000 medarbetare fördelade på drygt 600 enheter vilket ställer stora krav på kommunikation och information till alla som berörs av stadens äldreomsorg.

När värdighetsgarantierna är beslutade av kommunfullmäktige ska de äldre som berörs av värdighetsgarantierna informeras. För att äldres rätt att själva kunna ha makt över sitt eget liv ska stärkas krävs ett långsiktigt arbete. Det räcker inte med information utan det behövs också ett medvetet förhållningssätt och ett bemötande som stärker den enskildes möjlighet och förmåga att kunna påverka även när de egna fysiska, kognitiva och sociala förmågorna kan svikta.

En del av informationen sker genom att broschyrer tas fram som ska tydliggöra stadens intention med värdighetsgarantier och dess innehåll. Dessa ska delas ut till alla som kontakter sin biståndshandläggare och söker insatser från äldreomsorgen. Broschyrer ska också finnas tillgängligt i de verksamheter som har uppdrag i eller åt staden och på platser där äldre möts. På stadens webbsidor ska man kunna få tillgänglighetsanpassad information om värdighetsgarantierna. För att värdighetsgarantierna ska få genomslagskraft och leda till kvalitetsförbättringar för äldre kvinnor och män som har äldreomsorg ska alla medarbetare som möter staden äldre få kunskap om dessa och dess innebörd för verksamhetens kvalitetsarbete. Här krävs ett omfattande arbete bland chefer och medarbetare inom äldreomsorgen.

Äldreomsorgens ledare på alla nivåer har en mycket viktig roll och ett stort ansvar för det fortsatta arbetet med implementeringen av stadens värdegrund och värdighetsgarantier. För att underlätta deras arbete kommer information finnas på stadens hemsidor samt genom kompetensutvecklingsmaterial och de fortbildningssatsningar och verktyg för värdegrundsarbetet som äldreförvaltningen tar fram.

Implementering

All personal som arbetar för äldreomsorgen i Stockholms stad, såväl inom de kommunala verksamheterna som inom de privata, kommer att erbjudas fortbildning i hur man arbetar med värdegrund och värdighetsgarantier. Äldreförvaltningen arbetar med att ta fram olika typer fortbildning och stöd till enheterna som t.ex. fortbildning, handledning, stöd till reflektion m.m. där de själva kan välja vilka delar de vill använda utifrån enhetens egna förutsättningar och resultat från brukarundersökningar och kvalitetsuppföljningar.

Enheterna kommer att kunna söka medel för att fortbilda personalen. Medlen ska sökas hos äldreförvaltningen, Socialstyrelsens prestationsersättning, och i ansökan ska enheterna redovisa hur de ska använda medlen för att arbeta med värdegrunden och värdighetsgarantierna. Enheterna ska också redovisa resultatet av arbetet till äldreförvaltningen för de insatser som gjorts med sökta medlen.

En webbaserad utbildning om värdegrund och värdighetsgarantier kommer att tas fram och ska kunna användas av alla som arbetar på uppdrag av Stockholms stads äldreomsorg.

Äldreförvaltningen har startat ett nätverk för de nyckelpersoner som läser den första nationella kursen i "Att förstå och leda arbete enligt den nationella värdegrunden för äldreomsorgen"² och som arbetar i eller har uppdrag åt Stockholms stad. Nätverket kommer att utökas med de som går på motsvarande kurs de följande åren. En gemensam samverkansyta på Stockholms stads webbsida kommer att tas fram under hösten 2012. Där kommer nätverket kunna lägga upp sina utvecklingsarbeten de gör inom ramen för utbildningen och ta del av utveckling och goda exempel inom staden. Genom nätverket kommer äldreförvaltningen kunna ge stöd och handledning till de som anmäler sitt intresse av att vara värdegrundsambassadörer ute i de olika stadsdelsförvaltningarna och på de olika enheterna, oavsett driftsform så att ett långsiktigt lärande sker som kan bidrar till stadens kvalitetsutveckling av äldreomsorgen.

Uppföljning av implementeringen

Satsningen på införande av värdighetsgarantier kommer att utvärderas av en extern utvärderare för att se effekterna av arbetet på enheterna.

² Socialstyrelsen har startat en uppdragsutbildning, "Att leda och arbeta utifrån den nationella värdegrunden inom äldreomsorgen". Utbildningen omfattar 7,5 högskolepoäng och läses på kvartsfart under ca 20 veckor. Utbildningen ges i fyra omgångar till och med hösten 2013. Syftet med utbildningen är att ge verksamheter inom äldreomsorgen stöd i deras arbete så att den nationella värdegrunden förankras och kan genomsyra allt arbete inom äldreomsorgen.



TJÄNSTEUTLÅTANDE
DNR 070303-94/2012
SID 9 (9)