



Handläggare
Nicoletta Zoannos
Telefon: 08-508 24 594

Till
Skärholmens stadsdelsnämnd
2017-03-30

Svar på remiss om Principer och metoder för uppföljning och styrning inom äldreomsorgen

Remiss från kommunstyrelsen, äldre- och personalroteln dnr
KS 159-152-2128-2016

Förvaltningens förslag till beslut

Skärholmen stadsdelsnämnd godkänner förvaltningens svar på
remiss angående principer och metoder för uppföljning och styrning
inom äldreomsorgen och överlämnar den till kommunstyrelsen.

Susanne Leinsköld
Stadsdelsdirektör

Andreas Thorstensson
Avdelningschef

Sammanfattning

Kommunstyrelsen har remitterat ett ärende (dnr 152-2128/2016)
angående principer och metoder för uppföljning och styrning inom
äldreomsorgen. Äldrenämnden har på uppdrag av
kommunfullmäktige utrett nuvarande system för uppföljning inom
äldreomsorgen. Uppdraget har genomförts i samverkan med
stadsledningskontoret och stadsdelsförvaltningarna. Utifrån
utredningen föreslås en ny uppföljningsmodell vilken bygger på
uppföljningsperspektiven struktur-, process- och resultat kvalitet.

Förvaltningen ser överlag positivt på förslaget till förnyad
uppföljningsmodell. Förvaltningen anser att förslaget bidrar till att
resurser kommer att användas mer effektivt. Förvaltningen ser vissa
utmaningar i hur resultaten från individuppföljningarna ska
aggregeras ihop utan att själva arbetsprocessen blir tidskrävande
och komplicerad.

Bakgrund

Äldrenämnden har på uppdrag av kommunfullmäktige och i
samverkan med stadsledningskontoret och stadsdelsförvaltningarna
utrett nuvarande system för uppföljning inom stadens äldreomsorg.

Utredningen visar att det finns ett behov att förnya den befintliga modellen för uppföljning genom att främst göra uppföljningen mer enhetlig. Resultatet av utredningen och förslaget till ny uppföljningsmodell fastställdes av äldre nämnden den 13 december 2016.

Kommunstyrelsen har remitterat förslaget till samtliga stadsdelsnämnder och remisstiden sträcker sig till 5 april 2017.

Ärendet

Nämnden är ansvarig för uppföljning och kontroll av den verksamhet som nämnden ansvarar för, oavsett regiform. Nämnden ska säkerställa att alla verksamheter bedrivs i enlighet med de mål och riktlinjer som kommunfullmäktige beslutat och de lagar och riktlinjer som gäller för verksamheten.

Nuvarande uppföljningsmodell

Kommunfullmäktige beslutade 2005 om en gemensam uppföljningsmodell för äldreomsorgen. Denna modell innebär att samtliga verksamheter belägna inom stadsdelsnämndernas områden och verksamheter som Stockholm stad har ramavtal med årligen följs upp på ett enhetligt sätt.

Äldreförvaltningen har samordningsansvaret för den stadsövergripande verksamhetsuppföljningen. Uppföljningen genomförs en gång per år utifrån en stadsgemensam mall med frågeområden som utgår från de mål och den riktning som angivits av kommunfullmäktige samt lagstiftning samt utifrån de krav som ställts i avtal.

Utredningen visar att det är resursineffektivt att årligen följa upp alla verksamheter även de verksamheter som inte hade några avvikelser eller brister vid föregående uppföljning.

Den nuvarande uppföljningsmodellen innefattar även årliga brukarundersökningar. Syftet med brukarundersökningarna är att ta reda på äldre kvinnor och mäns uppfattning om den vård och omsorg som ges inom hemtjänst, servicehus, dagverksamhet samt vård- och omsorgsboenden.

Den tredje delen i nuvarande uppföljningsmodell är individuppföljningar. Genom individuppföljningarna kan nämnden försäkra sig om att den enskildes behov blir tillgodosedda och att beviljade insatser utförs med god kvalitet. Inom staden är det biståndshandläggarna som genomför individuppföljningarna vid

nyprövning eller uppföljning av biståndsbeslut. Individuppföljning ska ske minst en gång per år.

Äldreförvaltningen tog 2012 tillsammans med stadsdelsförvaltningarna fram en standardiserad mall för individuppföljning inom vård- och omsorgsboende. Syftet med mallen var att införa ett mer likartat genomförande av individuppföljning inom staden.

Utredningen visar att det endast är ett fåtal stadsdelsförvaltningar som använder den framtagna individuppföljningsmallen. Flertalet stadsdelsförvaltningar använder istället egna frågemallar.

I utredningen drar man slutsatsen att stadens individuppföljningar inte är systematiserade. Denna bild delas även av Socialstyrelsen som i sin redovisning ”Öppna jämförelser” beskriver att det endast är ett fåtal kommuner i landet som arbetar systematiskt med individuppföljning. I Socialstyrelsens handbok för handläggning och dokumentation anges att standardiserade bedömningsmetoder är viktiga eftersom dessa skapar förutsättningar för systematisk uppföljning och underlättar möjligheten att sammanställa resultat av olika insatser.

Ny uppföljningsmodell

Den föreslagna uppföljningsmodellen syftar till att ge ett tydligare helhetsresultat gällande kvaliteten i verksamheterna. Modellen bygger på att verksamheterna följs upp utifrån tre olika kvalitetsperspektiv:

Strukturkvalitet som främst följs upp genom den stadsgemensamma verksamhetsuppföljningen.

Processkvalitet som i huvudsak följs upp genom metoden kvalitetsobservationer.

Resultatkvalitet följs upp genom dialog med de äldre vid den årliga individuppföljningen samt genom brukarundersökningar.

Enligt utredningen har den föreslagna uppföljningsmodellen förutsättningar att ge ett sammanslaget resultat för verksamheten utifrån de tre kvalitetsperspektiven. Resultatet ger verksamheterna en sammantagen helhetsbild som visar på utvecklingsområden samt vilka arbetssätt som leder till upplevd ökad kvalitet för brukare, utförare och medarbetare.

Vinster med färre verksamhetsuppföljningar

I utredningen föreslår man att verksamhetsuppföljningar sker vartannat år. Exempelvis följs vård- och omsorgsboende samt

dagverksamhet upp ena året och servicehus samt hemtjänst det andra året. Nyetablerade utförare och verksamheter som har åtgärdsplaner ska följas upp med annan frekvens än vartannat år.

En minskning av antalet verksamhetsuppföljningar frigör resurser för stadsdelarna som istället kan användas till att i större utsträckning systematiskt genomföra individuppföljningar samt med utveckling av verksamheter drivna i egen regi.

Vinster med en stadsgemensam individuppföljning

För att systematiskt kunna jämföra, utvärdera och redovisa resultaten från individuppföljningarna behöver vissa frågor vara likadana över hela staden. Genom att inhämta och sammanställa avidentifierade kvalitetsdata på individnivå möjliggörs aggregering för vissa frågor och grupper. Detta skulle, enligt äldreförvaltningen, ge viktig kunskap för politiker, tjänstemän och utförare vilket ökar möjligheterna till förändring.

Äldreförvaltningen ser att det på längre sikt finns möjligheter att ersätta resultaten från brukarundersökningar med resultaten från individuppföljningarna. Indikatorer rapporteras utifrån resultaten från individuppföljningarna istället för brukarundersökningarna. Detta medför att staden i större utsträckning kan mäta angelägna områden eftersom man själv förfogar över frågorna. Idag är det socialstyrelsen som fått regeringsuppdraget att genomföra den årliga nationella undersökningen inom vård- och omsorgsboende samt hemtjänst för äldre.

Ett annat identifierat utvecklingsområde skulle enligt äldreförvaltningen vara att närstående som idag ofta svarar för den äldres räkning istället har möjlighet att svara utifrån sin egen uppfattning om hur vården och omsorgen fungerar i verksamheten. Detta arbetssätt skulle kunna ge ett Nöjd Närstående Index (NNI).

Tillsynsansvarig över socialtjänsten

I uppdraget ingick även att se över ett införande av funktionen tillsynsansvarig över socialtjänsten (TÖS). I dagsläget är TÖS en yrkesroll som inte är reglerad i lag. Det saknas därför en övergripande befattningsbeskrivning men funktionen skulle ha samlat ansvar inom det sociala området. I utredningen framkommer det att vissa stadsdelar redan har personer/funktioner inom organisationen som delar på de uppgifter som skulle kunna ingå i en TÖS ansvarsområde. Äldreförvaltningen anser att man behöver sammanställa dessa stadsdelars erfarenheter innan man kan ta ställning till ett inrättande av TÖS.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts på avdelningen för äldre, personer med funktionsnedsättning och socialpsykiatri. Pensionärsrådet informeras den 23 mars.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Förvaltningen ser överlag positivt på förslaget till förnyad uppföljningsmodell. Förvaltningen kan se fördelar med att inte genomföra årliga verksamhetsuppföljningar då det frigör resurser som kan läggas på att driva utvecklingsfrågor inom verksamheterna i egen regi. En utglesning av verksamhetsuppföljningarna bidrar dock inte till minskad arbetstid för biståndshandläggarna som dessa sedan kan lägga på individuppföljningarna. I stadsdelen är det verksamhetscontrollers inom avdelningen för äldre, personer med funktionsnedsättning och socialpsykiatri som på uppdrag av äldreförvaltningen genomför verksamhetsuppföljningarna.

Vidare ser förvaltningen ett fortsatt behov av att årligen följa upp nyetablerade verksamheter samt de verksamheter som inte följer avtalet med Stockholms stad. Detta är något som även föreslås i äldreförvaltningens förslag.

Förvaltningen kan se en svårighet i att på stadsövergripande nivå kunna koppla ihop individuppföljningarna med de andra två uppföljningsmetoderna. Detta blir extra tydligt på ett vård- och omsorgsboende som har brukare från olika stadsdelsnämnder boende hos sig. Detta kommer ställa höga krav på de metoder och arbetssätt som är tänkta att koppla ihop de olika delarna i den föreslagna uppföljningsmodellen.

Förvaltningen anser att flertalet av de uppgifter TÖS-funktionen skulle utföra idag redan görs av andra funktioner inom förvaltningen. Förvaltningen fortsätter att bevaka äldreförvaltningens sammanställning av erfarenheter för funktionen TÖS.

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden godkänner tjänsteutlåtandet som svar på remissen och överlämnar det till Kommunstyrelsen.

Bilagor

1. Remiss – Principer och metoder för uppföljning och styrning inom äldreomsorgen