



Handläggare
Martin Larsson
Telefon: 08-508 03 393

Till
Spånga-Tensta stadsdelsnämnd

Svar på remiss angående principer och metoder för uppföljning och styrning inom äldreomsorgen

Förvaltningens förslag till beslut

1. Spånga-Tensta stadsdelsnämnd beslutar att godkänna förvaltningens svar på remiss angående principer och metoder för uppföljning och styrning inom äldreomsorgen och överlämnar det till kommunstyrelsen.
2. Spånga-Tensta stadsdelsnämnd beslutar att justera ärendet omedelbart.

Per Kjellander
Stadsdelsdirektör

Margareta Ericson
Avdelningschef

Sammanfattning

Kommunstyrelsen har remitterat ett ärende (dnr 152-2128/2016) angående principer och metoder för uppföljning och styrning inom äldreomsorgen. Äldreförvaltningen har i samverkan med stadsledningskontoret och stadsdelsförvaltningarna utrett nuvarande system för uppföljning inom äldreomsorgen. Utifrån utredningen föreslås en ny uppföljningsmodell vilken bygger på uppföljningsperspektiven struktur-, process- och resultatkvalitet. Äldreförvaltningen föreslår att de mallar som används vid de årliga individuppföljningarna ska vara enhetliga över staden och att verksamhetsuppföljningarnas frekvens minskar från att genomföras årligen till vartannat år.

Spånga-Tensta stadsdelsförvaltning
Avdelningen för analys och kvalitet

Fagerstagatan 15
Box 4066
163 04 Spånga
Telefon 08-508 03 393
Växel 08-508 03 000
Fax 08-508 03 099
martin.carl.larsson@stockholm.se
stockholm.se

Förvaltningen ser sammantaget positivt på förslaget om förnyad uppföljningsmodell inom äldreomsorgen. Förslaget innebär enligt förvaltningen att resurser kommer användas mer effektivt. Vidare ser förvaltningen en utmaning i att aggregera resultaten från individuppföljningarna samt anser att parallellt med arbetsprocessen

att skapa en stadsgemensam mall för individuppföljning bör behovet av arbetssättet Individens behov i centrum (IBIC) utredas.

För närvarande är flertalet av de uppgifter funktionen Tillsynsansvarig över socialtjänsten (TÖS) skulle utföra fördelade inom förvaltningen.

Bakgrund

Äldreförvaltningen har i samverkan med stadsledningskontoret och stadsdelsförvaltningarna utrett nuvarande system för uppföljning inom äldreomsorgen. Utredningen visar att det finns behov att förnya den befintliga modellen för uppföljning genom att rationalisera, optimera och göra uppföljningen enhetlig.

Den föreslagna uppföljningsmodellen bygger på tre uppföljningsperspektiv (struktur-, process- och resultat kvalitet) som tillsammans ger ett helhetsresultat för den uppföljda verksamheten. I enlighet med utredningen föreslår äldreförvaltningen att stadens uppföljningsmodell inriktas mot årligen genomförda individuppföljningar vilka ska utgå från enhetliga mallar samt verksamhetsuppföljning vartannat år. Äldreförvaltningen föreslås ansvara för att rutiner och mallar uppdateras med syfte att skapa systematik i genomförandet av individuppföljningar och säkra enhetlighet och jämförbarhet.

Nuvarande uppföljning genom screening ersätts av kvalitetsobservationer.

Även behovet av att införa tillsynsansvarig över socialtjänsten har utretts.

Ärendet

Nämnden ansvarar för uppföljning och kontroll av den verksamhet som nämnden bedriver, vare sig den är i egen- eller privat regi. Således ansvarar nämnderna för att verksamheter bedrivs i enlighet med de mål och riktlinjer som kommunfullmäktige beslutat och de lagar och riktlinjer som gäller för verksamheten.

Nuvarande verksamhetsuppföljning

Kommunfullmäktige beslutade 2005 om en uppföljningsmodell för äldreomsorgen som innebär att samtliga verksamheter belägna inom stadsdelsnämndernas områden och verksamheter som Stockholm stad har ramavtal med årligen följs upp på ett enhetligt sätt. Äldreförvaltningen ansvarar för att samordna den stadsövergripande verksamhetsuppföljningen. Uppföljningen genomförs utifrån en

stadsgemensam mall med frågeområden som utgår från de mål och den riktning som angivits av kommunfullmäktige samt lagstiftning.

Samtliga verksamheter som ingått avtal med Äldrenämnden följs således upp årligen utifrån den gemensamma mallen. I utredningen framgår det att det är resursineffektivt att årligen följa upp samtliga verksamheter. Detta inkluderar även de verksamheter som inte hade avvikelser eller brister vid föregående uppföljning.

I den nuvarande uppföljningsmodellen ingår, utöver den mallstyrda verksamhetsuppföljningen, genomförandet av årliga brukarundersökningar vars syfte är att ta reda på äldres uppfattning om den vård och omsorg som ges inom hemtjänst, servicehus, dagverksamhet samt vård- och omsorgsboenden.

Genom individuppföljning försäkras sig nämnden att den enskildes behov blir tillgodosedda och att beviljade insatser utförs med god kvalitet. Individuppföljningen utförs minst en gång per år av biståndshandläggare från den beslutande stadsdelsnämnden vid nyprövning eller uppföljning av biståndsbeslut.

Socialstyrelsens handbok för handläggning och dokumentation anger vikten av att individuppföljningen sker systematiskt och att den bygger både på samtal med den enskilde samt uppgifter från den som svarar för genomförandet av nämndens beslut om insats. Det anges att standardiserade bedömningsmetoder är viktigt eftersom det skapar förutsättningar för systematisk uppföljning och underlättar möjligheten att sammanställa resultat av olika insatser. År 2012 tog äldreförvaltningen tillsammans med stadsdelsförvaltningarna fram en standardiserad mall för individuppföljning inom vård- och omsorgsboende. Syftet var att införa ett enhetligt genomförande av individuppföljning inom staden. I utredningen framkommer det att endast fåtalet stadsdelsförvaltningar använder den framtagna individuppföljningsmallen. Flertalet stadsdelsförvaltningar använder eget producerade frågemallar. Detta innebär att individuppföljningarna inte är systematiserade inom staden.

Ny uppföljningsmodell

Uppföljningsmodellen som äldreförvaltningen föreslår bygger på tre uppföljningsmetoder vilka tillsammans ger ett helhetsresultat. Metoderna är inriktade på struktur-, process- och resultat kvalitet.

Strukturkvalitet följs främst upp genom verksamhetsuppföljning med den stadsgemensamma mallen.

Processkvalitet följs i huvudsak upp genom metoden kvalitetsobservationer.

Resultatkvalitet följs upp genom dialog med de äldre vid den årliga individuppföljningen samt genom brukarundersökningar. Enligt utredningen skulle den föreslagna uppföljningsmodellen fånga resultat från samtliga kvalitetsparametrar och ge ett sammanslaget resultat för verksamheten som följs upp. Helhetsbilden åskådliggör utvecklingsområden samt resultat.

Vinster med färre verksamhetsuppföljningar

Frekvensen för verksamhetsuppföljningarna föreslås minska från att genomföras årligen till vartannat år. Exempelvis följs vård- och omsorgsboende samt dagverksamhet upp ena året och servicehus samt hemtjänst det andra året. Äldreförvaltningen föreslår att nyetablerade utförare och verksamheter som har åtgärdsplaner ska följas upp med annan frekvens än vartannat år.

Enligt äldreförvaltningen innebär minskningen av antalet uppföljningar att resurser frigörs som istället kan användas till att fokusera på att i större utsträckning arbeta med individuppföljningar samt med utveckling av verksamhet driven i egen regi.

Vinster med stadsgemensam individuppföljning

För att kunna jämföra, utvärdera och redovisa resultaten från individuppföljningarna krävs det att vissa frågor behöver vara likadana över hela staden. Genom att inhämta och sammanställa avidentifierade kvalitetsdata på individnivå möjliggörs aggregering för vissa frågor och grupper. Enligt äldreförvaltningen ger detta viktig kunskap för politiker, tjänstemän och utförare vilket ökar möjligheten till förändring.

Vidare anser äldreförvaltningen att eftersom det finns stadsdelsangelägna frågor att följa upp ska det gå att lägga till frågor utöver de som finns i den fastställda stadsgemensamma mallen. Den äldre ska även kunna lämna övriga synpunkter.

Äldreförvaltningen menar att det på sikt också finns möjlighet att ersätta resultaten från brukarundersökningar med resultaten från individuppföljningarna. Indikatorer skulle då rapporteras utifrån aggregerade resultat från individuppföljningarna. Enligt äldreförvaltningen kan då Stockholm stad i större utsträckning mäta angelägna områden eftersom staden förfogar över frågorna. Detta till skillnad från idag då det är socialstyrelsen som fått

regeringsuppdraget att genomföra årliga nationella undersökningar inom vård- och omsorgsboende samt hemtjänst för äldre.

Ett 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. På detta sätt skulle ett Nöjd Närstående Index (NNI) kunna erhållas.

Tillsynsansvarig över socialtjänsten

Tillsynsansvarig över socialtjänsten (TÖS) är en yrkesroll som inte är reglerad i lag, därför saknas det en övergripande befattningsbeskrivning men funktionen skulle ha samlat ansvar inom det sociala området. Äldreförvaltningen anser att införandet av funktionen tillsynsansvarig över socialtjänsten ses som en ambition och ställningstagande för att utveckla kvalitetsarbete enligt socialtjänstlagen.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen för kvalitet och analys.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Förvaltningen ser fördelar med att inte genomföra årliga verksamhetsuppföljningar av strukturkvalitet. Det skulle frigöra resurser som kan driva utvecklingsfrågor inom verksamheten driven i egen regi. I stadsdelen är det biståndshandläggarna som genomför individuppföljningarna (resultatkvalitet) och verksamhetscontrollers inom avdelningen för analys och kvalitet som på uppdrag av äldreförvaltningen gör verksamhetsuppföljningarna. Genom att minska antalet årliga verksamhetsuppföljningar frigörs således inte arbetstid för biståndshandläggarna. Förvaltningen anser att de verksamheter som inte följer avtalet med Stockholm stad behöver följas upp årligen, vilket är något som även äldreförvaltningen föreslår.

Förvaltningen ser en utmaning i att på stadsnivå koppla ihop individuppföljningarna med de andra två uppföljningsmetoderna. Ett vård- och omsorgsboende har brukare placerade från flera olika stadsdelsnämnder. För att aggregera resultaten från samtliga individuppföljningar för ett vård- och omsorgsboende behöver det skapas enkla arbetssätt/metoder. Detta för att undvika att inte själva aggregeringen blir resursineffektiv. Att koppla ihop verksamhetsuppföljningen med kvalitetsuppföljningen ser förvaltningen däremot ingen svårighet i.

Arbete inom socialtjänstens äldreomsorg går alltmer mot arbetssättet Individens behov i centrum (IBIC) som utgår från den internationella klassifikationen av funktionstillstånd, funktionshinder och hälsa, ICF. Förvaltningen anser att parallellt med arbetsprocessen kring att skapa en stadsgemensam mall påbörjas bör behovet av arbetssättet IBIC utredas. Detta för att förekomma eventuellt kommande satsningar på övergång till arbetssättet.

Angående tillsynsansvarig över socialtjänsten anser förvaltningen att flertalet av de uppgifter funktionen skulle utföra redan görs idag av olika yrkeskategorier inom förvaltningen. Förvaltningen bevakar äldreförvaltningens sammanställning av erfarenheter för funktionen TÖS.

Sammantaget ställer sig förvaltningen positiv till förslaget angående förnyad uppföljningsmodell men anser att det finns utmaningar angående att aggregera individuppföljningarna för verksamheter.

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

Bilagor

1. Remissbrev
2. Principer och metoder för uppföljning och styrning inom äldreomsorgen