

Utlåtande 2009:10 RVI (Dnr 327-2248/2008)

Uppföljning av ramavtal om enstaka platser, stadens vård- och omsorgsboende för äldre samt hemtjänst i kommunal och privat regi 2006 och 2007, rapport

Kommunstyrelsen föreslår kommunfullmäktige besluta följande

1. Rapporten ”Uppföljning av ramavtal om enstaka platser, stadens vård- och omsorgsboende för äldre samt hemtjänst i kommunal och privat regi 2006 och 2007” godkänns.
2. Stadsdelsnämnderna ska senast den 15 december varje år lämna in uppföljningar enligt den modell kommunfullmäktige beslutat om 12 december 2005 till äldrenämnden.
3. Redovisning av denna uppföljning ska fr.o.m. 2009 ske inom ramen för stadens ordinarie budgetuppföljning.

Föredragande borgarrådet Ewa Samuelsson anför följande.

Ärendet

Kommunfullmäktige har beslutat om en uppföljningsmodell för äldreomsorgen som innebär att alla verksamheter som är belägna inom stadsdelsnämndernas områden och verksamheter som staden har avtal med ska följas upp. Äldrenämnden har överlämnat en uppföljningsrapport avseende 2006 och 2007 till kommunfullmäktige. Genomförda uppföljningar visar i stort på fungerande verksamheter med god omsorg och gott bemötande. Inom vård- och omsorgsboendena bedrivs en god hälso- och sjukvård.

De brister som framkommit inom vård- och omsorgsboendena är dokumentation, namnskyltar på personalen, genomförandeplaner och kompetensutvecklingsplaner, valmöjligheter av två varmrätter respektive tidpunkt för måltiderna samt riskbedömning främst avseende nutrition. Bristerna inom hemtjänst avser främst rutiner för hantering av egna medel, nycklar, delegering från primärvården, den sociala delegationen samt synpunkter och klagomål.

Beredning

Ärendet har remitterats till stadsledningskontoret. Kommunstyrelsens pensionsråd har inkommit med synpunkter på ärendet den 9 september 2008.

Stadsledningskontoret anser att uppföljning av stadens verksamheter är oerhört viktigt. Det gäller såväl egen regi som upphandlad verksamhet. När valfrihet införs inom olika verksamheter ökar också behovet av att offentliggöra resultat från olika uppföljningar som staden gör. Stadsledningskontoret kommenterar inte i detta ärende de brister som framkommit i rapporterna från tidigare år, då åtgärdsinsatser pågår såväl med anledning av dessa rapporter såväl som revisionsrapporter, brukarundersökningar och andra uppföljningar. Det är väsentligt att kommande uppföljningar visar på att förbättringar genomförts. Stadsledningskontoret anser att all uppföljning ska ske inom ramen för stadens ordinarie uppföljning, det vill säga i samband med tertiärrapporter och årsredovisning. På så sätt redovisas en samlad bild av kvaliteten i stadens verksamheter. Stadsledningskontoret föreslår att stadsdelsförvaltningarna ska lämna in uppföljningar enligt denna modell till äldreförvaltningen senast den 15 december varje år.

Kommunstyrelsens pensionsråd anser att det är svårt att dra säkra slutsatser utifrån ärendets omfattande men ofullständiga rapport. Samtliga berörda enheter har inte lämnat in rapporter. Rådet vill därför understryka att kravet på årlig uppföljning av samtliga enheter förtydligas. Först när så blir fallet och när stadsdelsnämnderna utför sina uppföljningar på samma sätt blir det möjligt att se mönster och tendenser i ett jämförande perspektiv. Rådet framför också att uppföljningen måste kompletteras med brukarundersökningar. För rådet är det de äldres erfarenheter och upplevelser av kvalitet och servicenivå som ger den slutliga bilden av den äldreomsorg som staden finansierar.

Mina synpunkter

Uppföljning av stadens verksamheter är oerhört viktigt. Det gäller såväl egen regi som upphandlad verksamhet. När valfrihet införs inom olika verksamheter

ökar också behovet av att offentliggöra resultat från olika uppföljningar som staden gör.

Genomförda uppföljningar visar i stort på fungerande verksamheter med god omsorg och gott bemötande. Inom vård- och omsorgsboendena bedrivs en god hälso- och sjukvård. De brister som framkommer inom vård- och omsorgsboendena är dokumentation, namnskyltar på personalen, genomförandeplaner och kompetensutvecklingsplaner, valmöjlighet av två varmrätter respektive tidpunkt för måltiderna samt riskbedömning främst avseende nutrition. Bristerna inom hemtjänsten avser främst rutiner för hantering av egna medel, delegering från primärvården och den sociala dokumentationen samt rutiner för hantering av nycklar, synpunkter och klagomål hos några enheter.

Det är väsentligt att kommande uppföljningar visar på att förbättringar genomförts. För att ytterligare stärka uppföljningsinstrumenten samlat i staden finns indikatorer och nyckeltal som följer stadens budgetbeslut.

Dessvärre har uppföljningar av samtliga enheter som ingår i kommunfullmäktiges uppföljningsmodell inte inkommit. Utan ett komplett material är det svårt att göra jämförelser, se mönster och tendenser samt att dra några säkra slutsatser.

En del i uppföljningen är den uppföljningsmodell som kommunfullmäktige tidigare beslutat om för äldreomsorg. Sedan 2005 när modellen beslutades har utveckling skett av ILS genom bland annat indikatorer och aktiviteter. Det är önskvärt att all uppföljning sker inom ramen för stadens ordinarie uppföljning, det vill säga i samband med tertialrapporter och årsredovisning. På så sätt redovisas en samlad bild av kvaliteten i stadens verksamheter. Jag föreslår därför att kommunfullmäktige beslutar att stadsdelsförvaltningarna ska lämna in uppföljningar enligt denna modell till äldreförvaltningen senast den 15 december varje år.

Bilagor

Uppföljande förvaltnings sammanfattande bedömning med utvecklingsområden per uppföljd enhet:

1. Ramavtal med staden om köp av enstaka plats 2006
2. Ramavtal med staden om köp av enstaka plats 2007
3. Stadens vård- och omsorgsboenden 2007
4. Hemtjänst, egen regi 2007
5. Hemtjänst, privat regi 2007
6. Servicehus 2007

7. Ekonomisk och administrativ uppföljning av verksamheter med avtal enligt kundvalsmodellen (hemtjänst)
8. Reservationer m.m.

Borgarrådsberedningen tillstyrker föredragande borgarrådets förslag.

Reservation anfördes av borgarråden *Roger Mogert* (s), *Yvonne Ruwaida* (mp) och *Ann-Margarethe Livh* (v) enligt följande.

Vi föreslår kommunstyrelsen föreslå kommunfullmäktige besluta följande.

1. Delvis godkänna borgarrådets förslag till beslut
2. Därutöver framföra följande

Vi delar äldreborgarrådets uppfattning att uppföljning av stadens verksamheter är oerhört viktigt. Eftersom allt mer äldreomsorg drivs av företag ökar givetvis stadens behov av insyn i verksamheten, för att garantera att vinstdriven äldreomsorg håller kvalitetskraven och följer lagar och avtal i övrigt. Lika viktigt är att staden följer upp att de egna verksamheterna har hög kvalitet. Ur de äldres perspektiv är all uppföljning viktig, oavsett i vilken regi den drivs.

Kommunstyrelsens Pensionärsråd anser att det är svårt att dra säkra slutsatser utifrån den ofullständiga rapporten, vilket vi instämmer i. Orsakerna till de faktiska bristerna som redovisas är säkert flera, men förmodligen kopplade till resurser som rör organisation, kompetens, samverkan, delaktighet, insyn och budget. Åtgärder behövs både på enhetsnivå och övergripande nivå, och måste följas upp och återkopplas systematiskt till politiken. Vi delar därför uppfattningen att uppföljningarna ska ingå i ordinarie budgetuppföljning. Detta får dock inte innebära att redovisningen begränsas till en redovisning av indikatorer. Även den mer kvalitativa redovisningen som finns i denna rapport måste finnas med.

Den uppföljningsmodell som kommunfullmäktige beslutade om 2005 och som därefter har kompletterats bör dessutom utvärderas årligen med hänsyn till erfarenheter i granskningen och förändringar i omvärlden. Vi behöver också följa den utökade ekonomiska och administrativa uppföljningen, för att se om den är tillräckligt skarp. I likhet med Kommunstyrelsens Pensionärsråd anser vi att uppföljningen ska kompletteras med brukarundersökningar för att få in de äldres erfarenhet och upplevelse av kvalitet och service. Likväl är det viktigt att medarbetarnas synpunkter på verksamhet och kvalitet kommer fram utan att de riskerar repressalier av arbetsgivaren. Brukar- och medarbetarundersökningar bör genomföras årligen.

Beslutet att inordna redovisningen av verksamhetsuppföljningar i stadens integrerade lednings- och styrsystem får inte leda till ytligare verksamhetsredovisningar, exempelvis bör sammanfattningarna av resultatet för respektive enhet även fortsättningsvis bifogas. Det är också viktigt att komma ihåg att den uppföljning som görs av

indikatorer och aktiviteter är starkt kopplade till de politiska målen. Staden behöver även följa upp hur äldreomsorgsplaneringen i stort fungerar, när det offentligas insyn och kompetens minskar i takt med privatiseringen såväl i kommunen som i landstinget.

Ett grundläggande problem är att stadsdelsnämnderna och enheterna inte har något enhetligt datoriserat inrapporteringssystem. Ett annat problem är att det trots upprepade påpekanden inte finns tillräckliga goda kvantitativa nyckeltal inom kommunens äldreomsorg samt den äldreomsorg som drivs på entreprenad. Först när så blir fallet och när stadsdelsnämnderna utför sina uppföljningar på samma sätt blir det möjligt att verkligen se mönster och tendenser inom äldreomsorgen. Trots dessa brister anser vi att den form av uppföljning som redovisas i ärendet bidrar positivt till kvalitetsarbetet och till möjligheterna att följa utvecklingen inom äldreomsorgen. För en ordentlig kvalitetsuppföljning krävs både en kvantitativ och en kvalitativ beskrivning av verksamheten inom äldreomsorgen.

Kommunstyrelsen delar borgarrådsberedningens uppfattning och föreslår kommunfullmäktige besluta följande

1. Rapporten ”Uppföljning av ramavtal om enstaka platser, stadens vård- och omsorgsboende för äldre samt hemtjänst i kommunal och privat regi 2006 och 2007” godkänns.
2. Stadsdelsnämnderna ska senast den 15 december varje år lämna in uppföljningar enligt den modell kommunfullmäktige beslutat om 12 december 2005 till äldrenämnden.
3. Redovisning av denna uppföljning ska fr.o.m. 2009 ske inom ramen för stadens ordinarie budgetuppföljning.

Stockholm den 28 januari 2009

På kommunstyrelsens vägnar:
STEN NORDIN

Ewa Samuelsson

Kerstin Tillkvist

Reservation anfördes av *Carin Jämtin, Teres Lindberg, Malte Sigemalm* och *Mirja Räihä Järvinen* (alla s), *Emilia Hagberg* (mp) och *Inger Stark* (v) med hänvisning till reservationen av (s), (mp) och (v) i borgarrådsberedningen.

ÄRENDET

Kommunfullmäktige beslutade 12 december 2005 om en uppföljningsmodell för äldreomsorgen som innebär att alla verksamheter som är belägna inom stadsdelsnämndernas områden och att verksamheter som Stockholms stad har ramavtal med ska följas upp.

Genomförda uppföljningar visar i stort på fungerande verksamheter med god omsorg och gott bemötande. Inom vård- och omsorgsboendena bedrivs en god hälso- och sjukvård.

Omsorgspersonalens utbildningsnivå redovisas vara över 80% vid de flesta enheterna oavsett verksamhets- och regiform. Den genomsnittliga personalomsättningen 2007 per verksamhetsområde varierar mellan 3% och 8%.

De brister som framkommer inom vård- och omsorgsboendena är dokumentation, namnskyltar på personalen, genomförandeplaner och kompetensutvecklingsplaner, valmöjlighet av två varmrätter respektive tidpunkt för måltiderna samt riskbedömning främst avseende nutrition. Bristerna inom hemtjänsten avser främst rutiner för hantering av egna medel, delegering från primärvården och den sociala dokumentationen samt rutiner för hantering av nycklar, synpunkter och klagomål hos några enheter.

Äldrenämnden

Äldrenämnden beslutade vid sitt sammanträde den 16 september 2008 att föreslå kommunstyrelsen överlämna rapporten för 2006 och 2007 till kommunfullmäktige samt att föreslå kommunstyrelsen föreslå kommunfullmäktige besluta att uppföljningar enligt kommunfullmäktiges beslutade uppföljningsmodell ska ha inkommit till äldreförvaltningen senast 15 december respektive år.

Reservation anfördes av ledamoten Berit Kruse m fl (s), ledamoten Margareta Johansson (v) och Eivor Karlsson (mp), *bilaga 8*.

Särskilt uttalande gjordes av ordföranden Ewa Samuelsson (kd), ledamoten Olle Andretzky m fl (m) och Helen Jäderlund Eckardt (fp), *bilaga 8*.

Äldreförvaltningens tjänsteutlåtande daterat den 13 augusti 2008 har i huvudsak följande lydelse.

Uppföljning av verksamheter som har ramavtal med staden om köp av enstaka platser har de senaste 10 åren skett enligt en stadsgemensam mall. Under 2006 har befintlig mall omarbetats och anpassats till gällande ramavtal samt för uppföljning i enlighet

med kommunfullmäktiges beslut. Fr.o.m. 2007 sker även uppföljning av vård- och omsorgsboenden i egen regi, servicehus och hemtjänst i kommunal respektive privat regi enligt stadsgemensam mall. Uppföljning av ledsagning och avlösning enligt stadsgemensam mall sker fr.o.m. 2008. Administrativ och ekonomisk uppföljning av enheterna ingår inte i nuvarande uppföljningskriterier.

Äldreförvaltningen ansvarar för utformning av den stadsgemensamma mallen. Uppföljningarna inkl helhetsomdömen och eventuella förslag till åtgärder görs av stadsdelsförvaltningarna. Stadsdelsförvaltningarna ansvarar även för uppföljning av att identifierade brister åtgärdas.

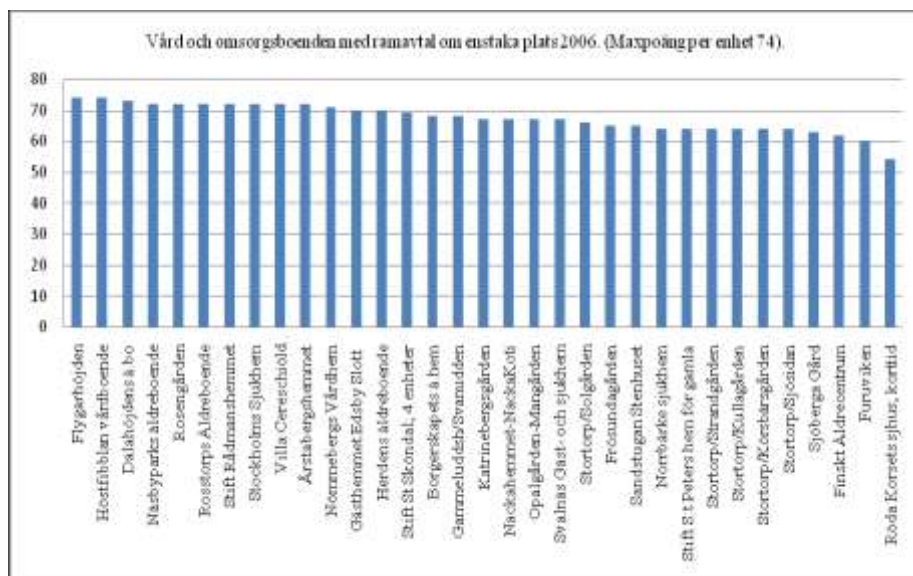
Uppföljningen av verksamheter i egen regi, inkl entreprenader, görs av respektive stadsdelsnämnd. Uppföljningsansvaret för privata verksamheter och verksamheter med ramavtal har fördelats över staden, inkl det initiala ansvaret för att identifierade brister åtgärdas. Genomförda uppföljningar med sammanfattande bedömningar och utvecklingsområden insänds årligen till äldreförvaltningen för en sammantagen rapport till äldrenämnden och kommunfullmäktige.

Äldreförvaltningen har som målsättning att under 2008 ta fram ett webbaserat verktyg senast fr.o.m. 2009 års uppföljningar. Föreliggande redovisning har skett genom manuell sammanställning. Uppfyllt krav enligt respektive verksamhets uppföljningsmall har gett en (1) poäng. Respektive verksamhetsområde har olika grader av maximalt möjliga poäng. Poängen har inte viktats eller värderats utifrån frågeområdets tyngd för verksamhetens kvalitet. Respektive uppföljares sammantagna omdömen om och utvecklingsområden per enhet redovisas i bilagor.

Uppföljning av ramavtal om enstaka plats

2006 års uppföljning

Under 2006 har inkommit uppföljningar avseende 33 enheter, enligt nedanstående diagram. Uppföljning avseende ytterligare 15 enheter har inkommit. Uppföljningarna är för dessa utförda enligt inaktuell mall och redovisas enbart under Sammanfattande bedömning och utvecklingsområden, bilaga 1b. Sammantaget har inkommit uppföljningar avseende 89% av enheterna.



Det samlade intrycket är att enheterna erbjuder en god omsorg och ett gott bemötande. Samtliga enheter bedriver hälso- och sjukvård i enlighet med ramavtalet. De avvikelser eller utvecklingsområden som främst framkommer avser förvaring av dokumentation, genomförandeplaner, riskbedömning och nyckelhantering samt möjligheten att välja mellan två varmrätter till huvudmålet.

Omsorgspersonalens utbildningsgrad¹ uppgår i genomsnitt till 91,8%, med variationer mellan 74 och 100%. Den genomsnittliga personalomsättningen är 9,6%.

Under 2006 har fyra anmälningar gjorts enligt Lex Sarah. Anmälningarna avsåg stölder och brister i dokumentation och omsorg.

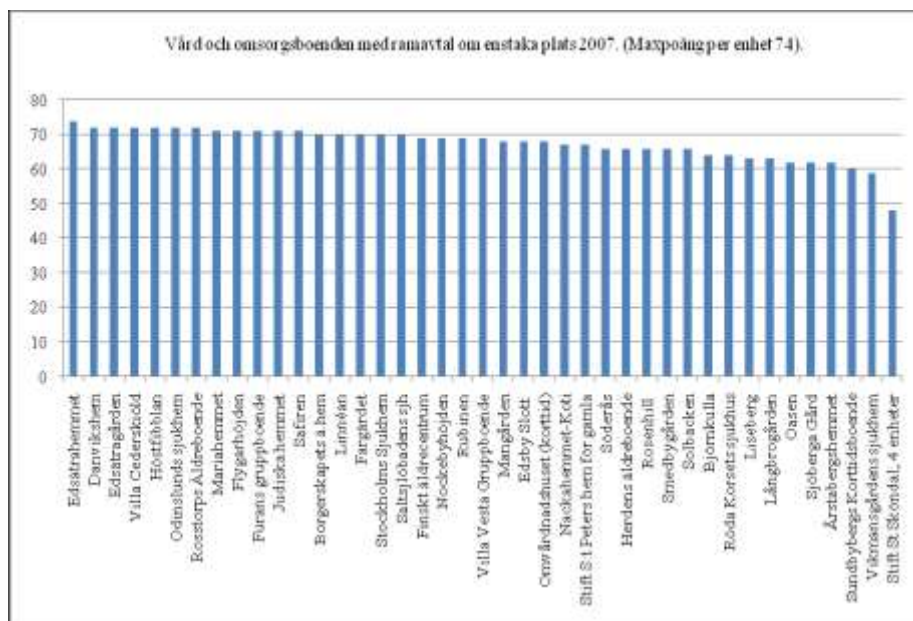
Under 2006 har fem anmälningar gjorts enligt Lex Maria. Anmälningarna avsåg fallskador, förväxling av person vid läkemedelstilldelning, nycklar till medicinskåp lämnats synliga och brister vid vårdplanering.

Uppföljande förvaltnings sammanfattande bedömning och utvecklingsområden per enhet se bilaga 1a och 1b.

2007 års uppföljning

Under 2007 har inkommit uppföljningar avseende 41 enheter (76%).

¹ Enligt definitionen ”5 års arbete med omsorg och/eller adekvat utbildning (vårdbiträde/undersköterska)”



Uppföljningen 2007 av privata enheter som har ramavtal med staden om köp av platser för äldre visar en relativt hög nivå. Det samlade intrycket är att enheterna erbjuder en god omsorg och ett gott bemötande. Samtliga enheter bedriver hälso- och sjukvård i enlighet med ramavtalet.

Av de enheter som 2007 även är hänförliga till föregående års uppföljning har drygt hälften en likvärdig eller förbättrad kvalitet och avtalsföljksamhet jämfört med föregående år. Avvikelse för övriga enheter avser främst kompetensplaner, namnskyltar, riskbedömning och aktiviteter. Större avvikelser enligt tabellen ovan, förekommer avseende Stiftelsen Stora Sköndal. Avvikelse överensstämmer med de kritikområden som framkom vid Länsstyrelsens tillsynsbesök i maj 2007, främst avseende två avdelningar ålderdomshem, för brister när det gällde de boendes integritet, bostadsstandard, möjlighet till självbestämmande, delaktighet, trygghet och säkerhet samt en meningsfull tillvaro. Brister noterades även i den sociala dokumentationen samt rutiner och riktlinjer avseende synpunkter, klagomål och Lex Sarah. Stadsdelsnämnden och länsstyrelsen har under hösten 2007 gjort uppföljningsbesök. En åtgärdsplan är framtagen.

Omsorgspersonalens utbildningsgrad uppgår i genomsnitt till 92%, med variationer mellan 70 och 100%. Den genomsnittliga personalomsättningen är 8%.

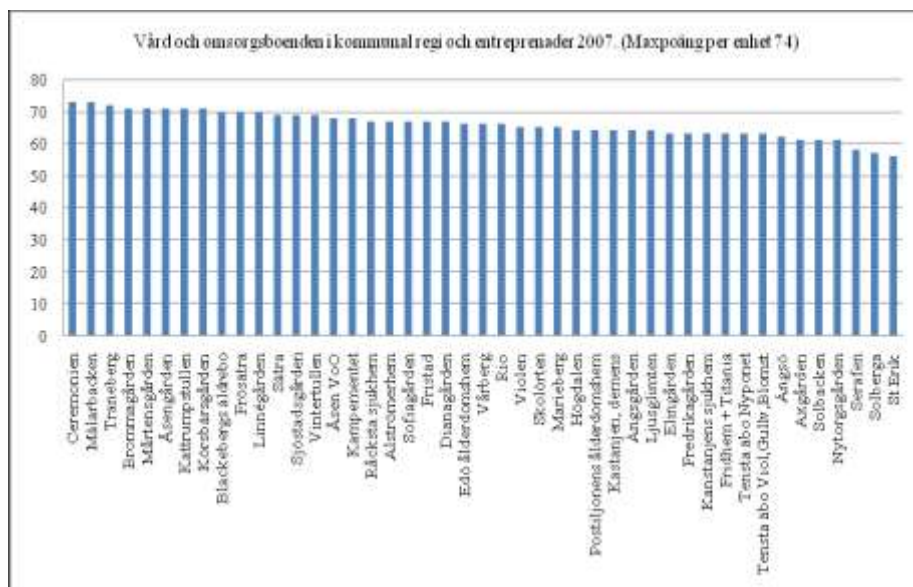
Under 2007 har tre anmälningar gjorts enligt Lex Sarah. Anmälningarna avsåg brister i tillsyn.

Under 2007 har fem anmälningar gjorts enligt Lex Maria. Anmälningarna avsåg bortglömt insulin, hopp från fönster, självmord och fall.

Uppföljande förvaltnings sammanfattande bedömning och utvecklingsområden per enhet se bilaga 2.

Uppföljning av vård- och omsorgsboenden i kommunal regi

Under 2007 har inkommit uppföljningar avseende 45 enheter.



Uppföljningen av vård- och omsorgsboende för äldre i kommunal regi visar en relativt hög nivå. Vård- och omsorgsboendena St Erik, Solberga och Serafen har de största avvikelserna som främst avser kompetensplaner, namnskyltar, ej möjlighet att välja mellan två varmrätter och tidpunkt för måltiderna samt SoL och HSL-dokumentation.

Omsorgspersonalens utbildningsgrad uppgår i genomsnitt till 91%, med variationer mellan 70 och 100%. Den genomsnittliga personalomsättningen är 6,7%.

Under året har 19 anmälningar gjorts enligt Lex Sarah. Anmälningarna avsåg i huvudsak brister i omvårdnad eller omsorg, bemötande och stölder.

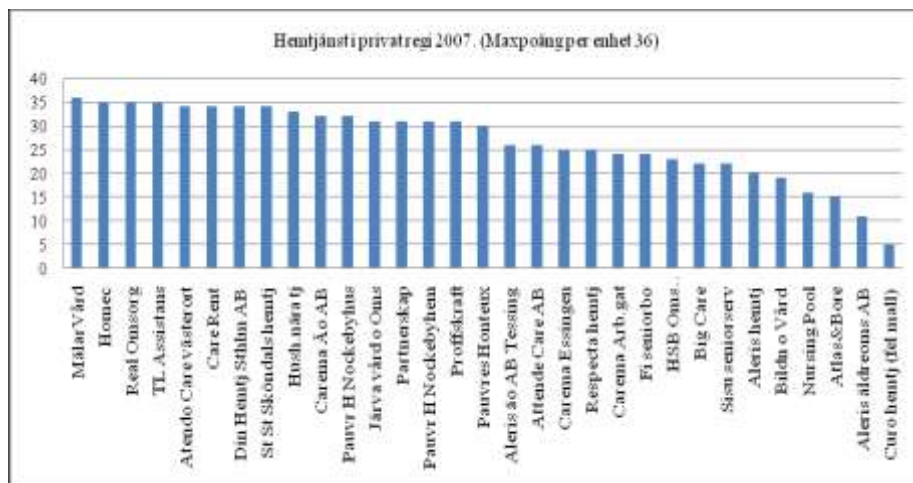
Under året har 13 anmälningar gjorts enligt Lex Maria. Anmälningarna avsåg i huvudsak försenad eller utebliven behandling eller läkemedel, brister i information och avvikelserapportering samt felmedicinering.

Uppföljande förvaltnings sammanfattande bedömning och utvecklingsområden per enhet se bilaga 3.

Uppföljning av hemtjänst

Privat regi

Under 2007 har inkommit uppföljningar avseende 31 enheter (60%).



Många av de privata hemtjänstenheterna har konstaterade utvecklingsbehov. De vanligast förekommande områdena avser rutiner och system för synpunkter och klagomål, hantering av egna medel och nycklar samt delegering från primärvården. Genomförandeplaner saknas hos många enheter och det finns brister i den löpande dokumentationen.

Några enheter uppvisar mycket låga värden. Anledningen är främst att svaren ej kunnat registreras då uppföljaren inte använt korrekt mall eller p.g.a. obesvarade frågeställningar. Äldreförvaltningen har kontinuerlig kontakt med utförarna.

19 enheter uppger att mer än 80% av personalen har utbildning, varav utbildningsgraden är mer än 90% vid 11 av dessa. Åtta enheter uppger en utbildningsgrad understigande 80%. Fyra enheter har inte lämnat uppgift. Personalomsättningen vid de enheter som inkommit med uppgift, är generellt låg.

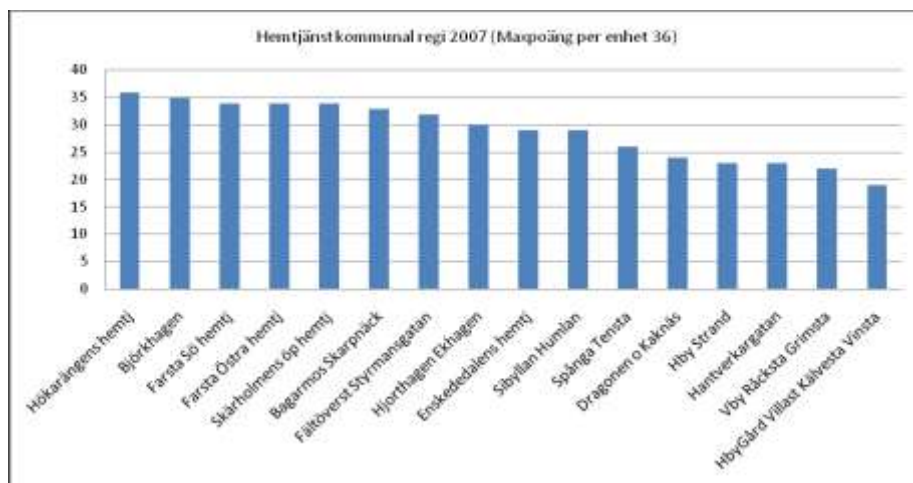
Under året har nio anmälningar gjorts enligt Lex Sarah. Anmälningarna avsåg stölder, hot och ofredande samt brister i rutiner och omvårdnad.

14 av enheterna har anhöriganställda.

Uppföljande förvaltnings sammanfattande bedömning och utvecklingsområden per enhet se bilaga 5.

Kommunal regi

Under 2007 har inkommit uppföljningar avseende 16 enheter.



Uppföljningarna visar i stort på fungerande enheter med en god omsorg, rutiner och struktur samt stabila personalgrupper med stor erfarenhet. Brister finns främst inom rutiner för nutritionsbedömning och egenkontroll av livsmedelshygien. Brister förekommer också i den sociala dokumentationen, kompetensutvecklingsplaner och rutiner för egna medel samt delegering från primärvården. De enheter som inte har upprättat kompetensutvecklingsplaner är också de enheter som anges ha personal som ej fullt ut behärskar svenska språket i tal och skrift.

De allra flesta uppger att mer än 80% av personalen har utbildning, varav utbildningsgraden är mer än 90% vid 11 av de 16 enheterna. Tre enheter uppger en utbildningsgrad understigande 80%. Personalomsättningen vid enheterna är generellt låg.

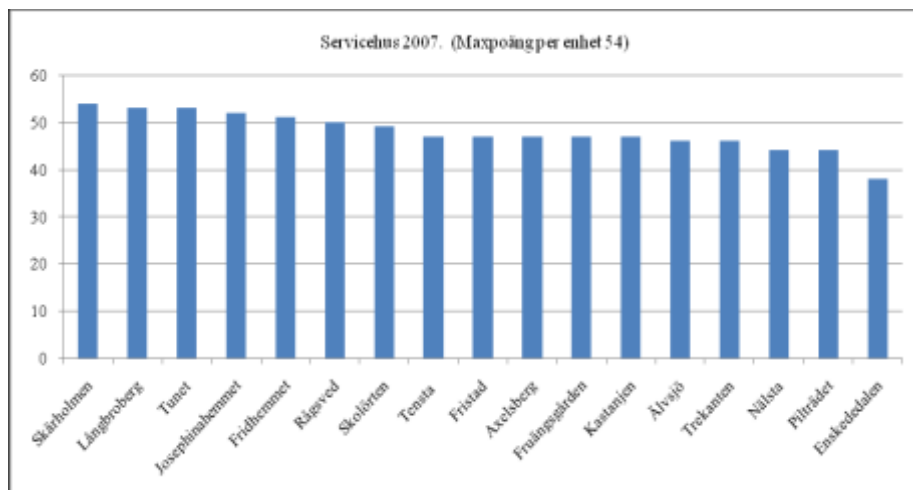
Under året har sex anmälningar gjorts enligt Lex Sarah. Anmälningarna avsåg utebliven hjälp och brister i planeringen.

10 av enheterna har anhöriganställda.

Uppföljande förvaltnings sammanfattande bedömning och utvecklingsområden per enhet se bilaga 4.

Uppföljning av servicehus

Under 2007 har inkommit uppföljningar avseende 17 enheter (57%). Samtliga enheter drivs i kommunal regi eller på entreprenad, förutom Josephinahemmet som är privat.



Stadens servicehus har i stort en väl fungerande verksamhet och en trivsamt miljö. Utvecklingsområdena återfinns främst inom dokumentation, riskbedömning och genomförandeplaner. Det privata Josephinahemmet bedöms uppfylla ramavtalets krav på fungerande rutiner och arbetssätt samt god service, omsorg och omvårdnad.

Omsorgspersonalens utbildningsgrad uppgår i genomsnitt till 90%, med variationer mellan 71 och 100%. Den genomsnittliga personalomsättningen är 3,2%.

Under året har 11 anmälningar gjorts enligt Lex Sarah. Anmälningarna avsåg brister i rutiner, tillsyn och kommunikation samt bemötande och stöd.

Under året har två anmälningar gjorts enligt Lex Maria. Anmälningarna avsåg brister i medicinering och omvårdnad.

Uppföljande förvaltnings sammanfattande bedömning och utvecklingsområden per enhet se bilaga 6.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Genomförda uppföljningar visar i stort på fungerande verksamheter med god omsorg och gott bemötande. Inom vård- och omsorgsboendena bedrivs en god hälso- och sjukvård. Uppföljningarna kommer fr.o.m. 2009 att kompletteras med en administrativ och ekonomisk uppföljning enligt bilaga 7. Under 2008 sker denna uppföljning i särskild ordning.

Personalens utbildningsnivå redovisas vara över 80% vid de flesta enheterna oavsett verksamhets- och regiform. Personalomsättningen är vid många enheter mycket låg, inom andra högre men i de flesta fall inom ramen för vad som kan anses rimligt. Omsättningen är lägre inom de kommunala hemtjänstenheterna än inom de privata.

De brister som framkommer inom vård- och omsorgsboendena är dokumentation, namnskylltar på personalen, genomförandeplaner och kompetensutvecklingsplaner, valmöjlighet av två varmrätter respektive tidpunkt för måltiderna samt riskbedömning avseende nutrition.

Bristerna inom hemtjänsten avser främst rutiner för hantering av egna medel, delegering från primärvården och den sociala dokumentationen. Flera privata enheter brister därutöver i rutiner för hantering av synpunkter, klagomål och nycklar. Brukarundersökningar som omfattar samtliga brukare sker vart tredje år inom framförallt hemtjänstverksamheten. Framtida uppföljningsredovisningar bör, när de sammanfaller i tid,

kompletteras med brukarens upplevelse av verksamheten.

Brister som framkommit vid uppföljningsbesöken redovisas på uppföljningsformuläret (se bilagor). Uppföljning av att åtgärder vidtagits har i många fall gjorts vid särskilda uppföljningsbesök, men allra senast görs avstämning vid nästkommande ordinarie besök. Äldreförvaltningen kommer i kommande rapporter att kunna följa utvecklingen och att påtalade brister åtgärdats.

Vård- och omsorgsboenden i egen regi och på entreprenad visar ett högre antal anmälningar enligt Lex Sarah och Lex Maria än enheter med ramavtal om köp av enstaka plats. Många anmälningar enligt Lex Sarah respektive Maria behöver inte betyda att enheterna har en sämre verksamhet än enheter med få anmälningar, utan kan bero på att enheterna har ett väl utvecklat kvalitetssystem med en god kunskap om Lex Sarah och Lex Maria.

Uppföljningar av samtliga enheter som ingår i Kommunfullmäktiges uppföljningsmodell har inte inkommit till äldreförvaltningen. Genomförda uppföljningar har företrädesvis inkommit under årets sista månader och under våren påföljande år. Ett behov finns att förtydliga kravet på årlig uppföljning av samtliga enheter. Äldreförvaltningen anser därför att en årlig uppföljningsplan ska upprättas på stadsdelsnämnds nivå. Därigenom ökar förutsättningarna att samtliga enheter följs upp regelbundet. Planen skickas till äldreförvaltningen för kännedom.

Respektive stadsdelsnämnd ska ta del av uppföljningar avseende egna enheter inkl. entreprenader samt besluta om eventuella åtgärder och handlingsplaner samt uppföljning av dessa.

Äldreförvaltningen föreslår att uppföljningar enligt kommunfullmäktiges beslutade uppföljningsmodell fr.o.m. 2009 ska från stadsdelsförvaltningarna ha inkommit till äldreförvaltningen senast 15 december respektive år.

Äldreförvaltningen arbetar kontinuerligt med översyn och förfining av uppföljningsmallarna. Genom en utveckling till en webbaserad uppföljning ökar förutsättningarna för att uppföljningsresultatet på enhetsnivå blir tillgängligt för brukare och deras anhöriga.

BEREDNING

Ärendet har remitterats till stadsledningskontoret. Kommunstyrelsens pensionsråd har inkommit med synpunkter på ärendet den 9 september 2008.

Stadsledningskontoret

Stadsledningskontorets tjänsteutlåtande daterat den 25 november 2008 har i huvudsak följande lydelse.

Stadsledningskontoret anser att uppföljning av stadens verksamheter är oerhört viktigt. Det gäller såväl egen regi som upphandlad verksamhet. När valfrihet införs inom olika verksamheter ökar också behovet av att offentliggöra resultat från olika uppföljningar

som staden gör både av verksamhet som drivs av staden och av privata utförare. Resultaten utgör bland annat en viktig del när den enskilde ska göra sitt val. Så är fallet inom äldreomsorgen vad gäller boende och hemtjänst idag och avseende dagverksamheter från och med den 1 juli nästa år, 2009.

Stadsledningskontoret kommenterar inte i detta ärende de brister som framkommit i rapporterna från tidigare år, då åtgärdsinsatser pågår såväl med anledning av dessa rapporter som revisionsrapporter, brukarundersökningar och andra uppföljningar. Det är väsentligt att kommande uppföljningar visar på att förbättringar genomförts. För att ytterligare stärka uppföljningsinstrumenten samlat i staden finns indikatorer och nyckeltal som följer stadens budgetbeslut.

En del i uppföljningen är den uppföljningsmodell som kommunfullmäktige tidigare beslutat om för äldreomsorg. Sedan 2005 när modellen beslutades har utveckling skett av ILS genom bl.a. indikatorer och aktiviteter. Stadsledningskontoret anser att all uppföljning ska ske inom ramen för stadens ordinarie uppföljning, d.v.s. i samband med tertialrapporter och årsredovisning. På så sätt redovisas en samlad bild av kvaliteten i stadens verksamheter. Stadsledningskontoret föreslår att kommunfullmäktige beslutar att stadsdelsförvaltningarna ska lämna in uppföljningar enligt denna modell till äldreförvaltningen senast den 15 december varje år.

Kommunstyrelsens pensionärsråd

Kommunstyrelsens pensionärsråd behandlade ärendet vid sitt sammanträde den 9 september 2008 och gjorde följande uttalande.

Det är svårt att dra säkra slutsatser utifrån denna omfattande men ofullständiga rapport. Samtliga berörda enheter har inte lämnat in rapporter. Vi vill därför understryka äldreförvaltningens förslag (s 9) om att ”förtydliga kravet på årlig uppföljning av samtliga enheter”.

Först när så blir fallet och när stadsdelsnämnderna utför sina uppföljningar på samma sätt blir det möjligt att se mönster och tendenser i ett jämförande perspektiv.

Framför allt måste uppföljningen kompletteras med brukarundersökningar. För KPR är det de äldres erfarenheter och upplevelser av kvalitet och servicenivå som ger den slutliga bilden av den äldreomsorg som staden finansierar.

RESERVATIONER M.M.

Äldrenämnden

Reservation anfördes av ledamoten Berit Kruse m fl (s), ledamoten Margareta Johansson (v) och Eivor Karlsson (mp) enligt följande

Vi instämmer med KPR om att det är svårt att dra säkra slutsatser utifrån denna omfattande men ofullständiga rapport. Samtliga berörda enheter har inte lämnat in rapporter. Vi vill därför understryka äldreförvaltningens förslag (s 9) om att ”förtydliga kravet på årlig uppföljning av samtliga enheter”.

Först när så blir fallet och när stadsdelsnämnderna utför sina uppföljningar på samma sätt blir det möjligt att se mönster och tendenser i ett jämförande perspektiv.

Vi håller också med KPR om att uppföljningen måste kompletteras med brukarundersökningar för att få in de äldres erfarenheter och upplevelser av kvalitet och servicenivå.

Särskilt uttalande gjordes av ordföranden Ewa Samuelsson (kd), ledamoten Olle Andretzky m fl (m) och Helen Jäderlund Eckardt (fp) enligt följande

Genomförda uppföljningar visar i stort på fungerande verksamheter med god omsorg och gott bemötande. Inom vård- och omsorgsboendena bedrivs en god hälso- och sjukvård. De brister som framkommer inom vård- och omsorgsboendena är dokumentation, namnskyltar på personalen, genomförandeplaner och kompetensutvecklingsplaner, valmöjlighet av två varmrätter respektive tidpunkt för måltiderna samt riskbedömning främst avseende nutrition. Bristerna inom hemtjänsten avser främst rutiner för hantering av egna medel, delegering från primärvården och den sociala dokumentationen samt rutiner för hantering av nycklar, synpunkter och klagomål hos några enheter.

Dessvärre har uppföljningar av samtliga enheter som ingår i kommunfullmäktiges uppföljningsmodell inte inkommit till äldreförvaltningen. Utan ett komplett material är det svårt att göra jämförelser, se mönster och tendenser samt att dra några säkra slutsatser. Ett behov finns därför att förtydliga kravet på årlig uppföljning av samtliga enheter.

Genom att på stadsdelsnämnds nivå upprätta en årlig uppföljningsplan ökar förutsättningarna att samtliga enheter följs upp regelbundet. Vi ser positivt på att uppföljningarna från och med 2009 ska ha inkommit till äldreförvaltningen senast 15 december respektive år, på så sätt ökar både tydligheten och trycket på att alla kommer in med sina redovisningar i tid. Vi välkomnar också utvecklingsarbetet mot en webbase-rad uppföljning. Det förenklar rapporteringen och ökar förutsättningarna för att uppföljningsresultatet på enhetsnivå blir tillgängligt för brukare och deras anhöriga. Framtida uppföljningsredovisningar bör också, när de sammanfaller i tid, kompletteras med brukarens upplevelse av verksamheten.