

Utlåtande 2005: RVII (Dnr 327-4544/2004)

Kvalitetsuppföljningssystem inom hela äldreomsorgen

Motion av Margareta Björk (m) (2004:66)

Kommunstyrelsen föreslår kommunfullmäktige besluta följande
Motion (2004:66) av Margareta Björk (m) anses besvarad med
vad föredragande borgarråd anför i utlåtandet.

Föredragande borgarrådet Margareta Olofsson anför följande.

Bakgrund

Margareta Björk (m) har i en motion (2004:66) om kvalitetsuppföljning inom äldreomsorgen begärt att stadsledningskontoret ska få i uppdrag att inom äldreomsorgen inrätta ett samlat system för uppföljning av kvalitet och att prioritera utvecklingen av utbildning kring datorstödet för den social dokumentation.

Remisser

Ärendet har för synpunkter remitterats till stadsledningskontoret, stadsdelsnämnderna Hägersten, Rinkeby och Östermalm samt kommunstyrelsens äldreomsorgsberedning och kommunstyrelsens pensionärsråd.

Stadsledningskontoret anser att stora vinster kan göras genom en mer samordnad uppföljning och att en gemensam modell för uppföljning av äldreboenden bör övervägas. Stadsledningskontoret anser att det inom flera områden görs uppföljningar genom äldreomsorgsinspektörernas granskning av verksamheten, äldreombudsmannens årsrapport, uppföljning av privata äldreboen-

den med ramavtal med staden samt brukarundersökningar inom hemtjänsten. Kommunfullmäktige har även givit kommunstyrelsen i uppdrag att ta fram en modell för utförare inom hemtjänsten. Stadsledningskontoret anser att utveckling av och utbildning kring datorstöd redan är en prioriterad fråga och anför vidare att kompetensfonden bedriver ett aktivt arbete.

Hägerstens stadsdelsnämnd ställer sig positiv till gemensamt system över hela staden för uppföljning och för datorstödd social dokumentation inom äldreomsorgen.

Rinkeby stadsdelsnämnd ställer sig helt bakom förslaget att staden behöver ett gemensamt kvalitetssystem för att kunna göra relevanta jämförelser mellan stadsdelarna samt ha en samlad bild av stadens äldreomsorg, inte minst vad gäller övergripande utveckling och resurstilldelning. Nämnden anser vidare att stadsdelsnämnderna bör åläggas att årligen redovisa resultatet av de uppföljningar som gjorts samt att uppföljningarna bör ha en klar relation till stadens kvalitetssystem och socialstyrelsens riktlinjer.

Östermalms stadsdelsnämnd anser att motionärens synpunkter om vad som bör utgöra grunden för ett gott arbete och en bra uppföljning stämmer väl överens med det arbete som bedrivs och de intentioner förvaltningen har. Nämnden anser att om de äldre ska få en likvärdig vård och omsorg krävs att det görs jämförelser stadsdelar emellan. Vidare anser nämnden att det är viktigt att prioritera utvecklingen av utbildningen kring social dokumentation. Därför är det också viktigt att vårdpersonal vet hur hjälp- och stödinsatser ska dokumenteras.

Kommunstyrelsens äldreomsorgsberedning tillstyrker stadsledningskontorets förslag till beslut.

Kommunstyrelsens pensionärsråd tillstyrker stadsledningskontorets förslag till beslut.

Mina synpunkter

Margareta Björk (m) har i en motion (2004:66) begärt att ett samlat system för kvalitetsuppföljning inom äldreomsorgen ska inrättas. Hon har också föreslagit att en prioritering görs av utveckling och av utbildning kring datorstödet för den sociala dokumentation.

Med anledning av den revisionsrapport "Kvalitetsarbetet vid några äldreboenden" avseende verksamheten 2002, som Margareta Björk hänvisar till i sin motion har Stockholms stad gjort kraftiga satsningar på att förbättra den sociala dokumentationen och IT-stödet i omsorgen. Sammanlagt 122 mnkr har avsatts från kompetensfondens medel för att förbättra IT-stödet. En utbildning i

social dokumentation enligt socialtjänstlagen har startats och sammanlagt ca 5 000 anställda inom äldreomsorgen har antingen gått eller planerar att gå på utbildning.

Kravet på god kvalitet inom socialtjänstens insatser är av stor betydelse, och med lagen (SoL 3 kap. 3 §) har regeringen tydligt markerat vikten av kvalitetsutveckling. Kvalitet är ett svårfångat begrepp och när det handlar om människor är det inte lätt att fastställa kvalitetskriterier på ett objektivt sätt. Motionärens synpunkter på vad som bör utgöra grunden för ett gott arbete och en bra uppföljning står att återfinna i kraven från regeringen, fastställda i Socialtjänstlagen samt i råd från Socialstyrelsen om vad kvalitetssystem bör säkerställa. Det arbete som för närvarande pågår och de intentioner som stadsdelarna har stämmer väl överens med vad motionären anför. Fortlöpande och systematisk uppföljning av verksamheten är en förutsättning för kvalitetsutveckling.

För att kunna erbjuda alla äldre, oavsett var i staden de bor, likvärdig vård och omsorg krävs att det görs jämförelser stadsdelar emellan. För att möjliggöra detta och samtidigt förbättra styrningen av verksamheterna har kommunfullmäktige beslutat såväl om stadens integrerade lednings- och styrsystem (ILS) som strategi för kvalitetsutveckling. En utveckling av nya basnyckeltal har gjorts för att förbättra jämförbarheten mellan olika verksamheter och förbättra styrning och uppföljning. Kvalitetsgarantier har också utvecklats för varje enhet.

I utredningen Stadens politiska organisation – SPO (slutrapport 2003-12-16), ges en övergripande beskrivning av stadens arbete med uppföljning av olika verksamheter. Mycket fungerar enligt utredningen bra, men det finns också ett behov av förbättringar.

SPO-utredningens framställning, som gäller uppföljning i staden generellt, beskriver rätt väl situationen även inom äldreomsorgen. Stora resurser, både lokalt och centralt, avsätts för att följa upp verksamheterna. Men det saknas i vissa delar centrala riktlinjer för uppföljningen. Min uppfattning är att stora vinster finns att göra genom en mer samordnad uppföljning.

Inom äldreomsorgen görs uppföljningar på ett mer övergripande plan eller med centrala riktlinjer på följande sätt.

- Äldreomsorgsinspektörernas granskningar av verksamheten. Dessa begränsas till några stadsdelsnämnder varje år och privata utförare med ramavtal omfattas normalt inte av granskningen.
- Äldreombudsmannens årsrapport.

- Uppföljning av privata äldreboenden med ramavtal med staden. Verksamheten följs årligen upp på samma sätt för alla äldreboenden med ramavtal. Stadsledningskontoret samordnar detta arbete.
- De brukarundersökningar inom hemtjänsten som genomförts av stadens utrednings- och statistikkontor vid tre tillfällen sedan 1995.

Härutöver har kommunfullmäktige gett kommunstyrelsen i uppdrag att ta fram en modell för uppföljning av utförare inom hemtjänsten. En modell håller på att utvecklas och kommer att presenteras hösten 2005.

Jag delar uppfattningen att det är angeläget att ha ett väl genomtänkt system för uppföljning av kvaliteten inom äldreomsorgen. När en modell tagits fram för hemtjänsten bör ett ställningstagande göras angående en gemensam modell för uppföljning av särskilda boendeformer. Det är också angeläget att arbetet med att utveckla uppföljningen av äldreomsorgen samordnas med översynen av stadens integrerade lednings- och styrsystem och då särskilt strategin för kvalitetsutveckling.

Borgarrådsberedningen tillstyrker föredragande borgarrådets förslag.

Reservation anfördes av borgarråden *Sten Nordin* och *Mikael Söderlund* (båda m) enligt följande.

Vi föreslår kommunstyrelsen föreslå kommunfullmäktige besluta att

1. bifalla motionen
2. därutöver anföras.

Den service som staden erbjuder sina medborgare skall vara av god kvalitet, oavsett var i staden man bor. Detta gäller även den service som erbjuds våra äldre medborgare.

Behovet av att följa upp kvaliteten inom äldreomsorgen finns, har påpekats och understryks ständigt av olika inblandade, bl a revisorerna. Även stadsledningskontoret påtalar detta i utlåtandet.

Eftersom inga centrala politiska initiativ tas, finns eller har påbörjats genomförs egna kvalitetsuppföljningssystem ute i de 18 stadsdelarna. I Katarina-Sofia finns sedan länge ett kvalitetsprogram "Kvalitet på vårt sätt" och på Norrmalm pågår ett arbete med den äldre i centrum. Ur slutrapporten på BUMS-projektet går att läsa "Det som framhållits som särskilt angeläget från alla interna och externa intressenter/partner är att utveckla biståndsenhetens uppföljning gentemot utförarna ur ett kvalitetsperspektiv från brukarens sida. Det finns en stor osäkerhet inom beställarenheten om och hur åtagandena utförs av utförarna, bl a på grund av en ofullständig verksamhetsuppföljning".

Ur ”slutrapporten om hemtjänstens organisering” framkommer med all tydlighet att varje intervjuad enhet har sina egna rutiner för hur uppföljning av kvalitet och beslut ska gå till. Det är därför positivt att ett uppföljningssystem inom hemtjänsten tas fram, och vi menar att det måste finnas samordningsvinster att ta ett helhetsgrepp och därför utarbeta ett övergripande system för hela äldreomsorgen på en och samma gång. Och det brådskar om man vill uppfylla kommunallagens krav på likställighet.

Staden kan inte heller behöva uppfinna ett eget system eftersom det redan finns ett antal på marknaden som skulle kunna anpassas till ILS-systemet.

Kommunstyrelsen delar borgarrådsberedningens uppfattning och föreslår kommunfullmäktige besluta följande

Motion (2004:66) av Margareta Björk (m) anses besvarad med föredragande borgarråd anför i utlåtandet.

Stockholm den

På kommunstyrelsens vägnar:
ANNIKA BILLSTRÖM

Margareta Olofsson

Anette Otteborn

ÄRENDET

Margareta Björk (m) har i en motion (2004:66) om kvalitetsuppföljning inom äldreomsorgen begärt att stadsledningskontoret ska få i uppdrag att inom äldreomsorgen inrätta ett samlat system för uppföljning av kvalitet, *bilaga 2*.

REMISSER

Ärendet har för synpunkter remitterats till stadsledningskontoret, stadsdelsnämnderna Hägersten, Rinkeby och Östermalm samt kommunstyrelsens äldreomsorgsberedning och kommunstyrelsens pensionärsråd.

Stadsledningskontorets tjänsteutlåtande är i huvudsak av följande lydelse.

I utredningen Stadens politiska organisation – SPO (slutrapport 2003-12-16), ges en övergripande beskrivning av stadens arbete med uppföljning av olika verksamheter. I rapporten konstateras att staden satsar betydande resurser på uppföljning och utvärdering. Mycket fungerar enligt utredningen bra, men det finns också ett behov av förbättringar.

Några angelägna förbättringsområden lyfts fram i SPO-utredningen:

- Tydliga riktlinjer för ansvarsfördelningen mellan olika nivåer behöver formuleras.
- Roller och uppgifter för dem som svarar för uppföljningen behöver förtydligas, så att ett sammanhängande och begripligt uppföljningssystem kan urskiljas.
- Rutiner för sammanvägning av uppföljningar som görs på olika håll behöver utformas.
- Rutiner för politisk behandling av de sammanvägda uppföljningsrapporterna behöver utformas.

I SPO-utredningen föreslås att kommunstyrelsen ska ansvara för stadens gemensamma analys av uppnådda resultat, såväl volymmässigt som kvalitativt. Analysen ska årligen redovisas till kommunfullmäktige.

SPO-utredningens framställning, som gäller uppföljning i staden generellt, beskriver rätt väl situationen även inom äldreomsorgen. Stora resurser, både lokalt och centralt, avsätts för att följa upp verksamheterna. Men det saknas i vissa delar centrala riktlinjer för uppföljningen. Varje stadsdelsnämnd ansvarar för att utarbeta sina egna rutiner för uppföljning. Ibland arbetar de likartat, men de skillnader som finns försvårar jämförelser. Det är också stora skillnader i ambitionsnivå mellan stadsdelsnämnderna. Stadsledningskontorets uppfattning är att stora vinster finns att göra genom en mer samordnad uppföljning.

Även om det finns behov av en mer samordnad uppföljning inom äldreomsorgen bör påpekas att det inom flera områden görs uppföljningar på ett mer övergripande plan eller med centrala riktlinjer.

- Äldreomsorgsinspektörernas granskningar av verksamheten. Dessa begränsas till några stadsdelsnämnder varje år och privata utförare med ramavtal omfattas normalt inte av granskningen.
- Äldreombudsmannens årsrapport.
- Uppföljning av privata äldreboenden med ramavtal med staden. Verksamheten följs årligen upp på samma sätt för alla äldreboenden med ramavtal. Stadsledningskontoret samordnar detta arbete.
- De brukarundersökningar inom hemtjänsten som genomförts av stadens utrednings- och statistikkontor vid tre tillfällen sedan 1995.

Härutöver har kommunfullmäktige gett kommunstyrelsen i uppdrag att ta fram en modell för uppföljning av utförare inom hemtjänsten. Stadsledningskontoret räknar med att under våren kunna presentera ett förslag till modell.

Stadsledningskontoret delar uppfattningen att det är angeläget att ha ett väl genomtänkt system för uppföljning av kvaliteten inom äldreomsorgen. När en modell tagits fram för hemtjänsten vore ett naturligt nästa steg att överväga en gemensam modell för uppföljning av äldreboendena. Det är också angeläget att arbetet med att utveckla uppföljningen av äldreomsorgen samordnas med översynen av stadens integrerade lednings- och styrsystem och då särskilt strategin för kvalitetsutveckling.

När det gäller motionärens förslag att staden ska prioritera utvecklingen av och utbildningen kring datorstöd för social dokumentationen så menar stadsledningskontoret att detta redan är en prioriterad fråga. Kompetensfonden bedriver ett aktivt arbete med att utveckla IT-stöd inom äldreomsorgen och inte minst gäller detta frågor om dokumentation enligt socialtjänstlagen och patientjournalagen. För närvarande bedriver kompetensfonden också omfattande utbildningsinsatser på området.

Hägerstens stadsdelsnämnd beslöt den 17 mars 2005 att överlämna och åberopa tjänsteutlåtande som svar på remissen.

Särskilt uttalande gjordes av ledamoten *Margareta Cederfelt m.fl. (m)*, bilaga 1.

Hägerstens stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande av den 1 mars 2005 är i huvudsak av följande lydelse.

Uppföljning och granskning är prioriterade frågor inom hela Hägerstens stadsdelsförvaltning.

Stadsdelsområdets äldreomsorg granskas och följs upp utifrån ett antal funktioner och personer som: Länsstyrelsen, Socialstyrelsen, stadens äldreomsorgsinspektörer, äldreombudsmannen och revisionskontoret.

Utöver detta granskar vi själva våra verksamheter genom att enheterna regelbundet genomför brukarundersökningar med frågor om hur de lever upp till sina garantier och

sina klagomålsregistreringar. Stadens interna ledningssystem (ILS) används och i detta ingår uppföljning.

Hägerstens stadsdelsförvaltning har, utifrån Socialstyrelsens allmänna råd om kvalitetssystem både inom hälso- och sjukvård och för all omsorg av äldre och funktionshindrade som omfattas av socialtjänstlagen, utarbetat tydliga riktlinjer för kvalitetsarbetet som används av stadsdelsområdets äldreomsorg.

Hälso- och sjukvårdens kvalitet granskas sedan sju år tillbaka i en årlig studie som genomförs av Medicinskt ansvariga sjuksköterskor i fem stadsdelar samtidigt och resultaten jämförs.

Förvaltningen ställer sig positiv till gemensamma system över hela staden för uppföljning och för datorstödd social dokumentation inom all äldreomsorg beställare och utförare.

Rinkeby stadsdelsnämnd beslöt den 31 mars 2005 att överlämna och åberopa tjänsteutlåtande som svar på remissen.

Särskilt uttalande gjordes av *Kerstin Gustavsson m.fl.* (m), bilaga 1.

Rinkeby stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande av den 2 mars 2005 är i huvudsak av följande lydelse.

De verktyg som idag kan spegla äldreomsorgen över staden är dels äldreomsorgsinpektörens rapporter som bygger på likalydande granskning av varje stadsdels äldreomsorg och som ger klara indikationer på att kvaliteten kan skifta inom samma stadsdel, dels äldreombudsmannens årsrapport. Verksamheten hos de enskilda vårdgivarna följs upp enligt en mall som utarbetats av äldreomsorgsberedningens kansli och kvaliteten hos de privata utförarna kan således jämföras över staden. I motionen hemställs att ett kvalitetsuppföljningssystem måste införas för de särskilda boendeformerna oavsett huvudman. Detta ska ske genom att stadsledningskontoret får i uppdrag att inom äldreomsorgen inrätta ett samlat kvalitetsuppföljningssystem samt att i samarbete med stadsdelsnämnderna prioritera utvecklingen av och utbildningen kring datorstödet för den sociala dokumentationen.

Äldreomsorgen i Rinkeby har i flera år arbetat utifrån ett kvalitetstänkande där återkommande uppföljningar av kvaliteten har ingått som en naturlig del av verksamheten. Den medicinskt ansvariga sjuksköterskan gör kontinuerliga bedömningar av kvaliteten i de särskilda boendeformerna utifrån ett medicinskt perspektiv. De kvalitetsfaktorer som mäts och bedöms är bland annat förekomsten av trycksår och vilken typ och kvantitet av medicinförskrivning som förekommer. Även avvikelserapporteringen granskas där bland annat fallskaderapporter och bortglömd medicinutdelning tas upp. Biståndshandläggarna stämmer månadsvis av beviljade insatser med varje vårdtagare. Här fokuseras främst på de sociala och fysiska delarna av vården som; hur fungerar kontaktpersonen, vilka aktiviteter har erbjudits och kan dessa anses vara

meningsfulla för den äldre, finns tillfällen till utevistelse och promenader etc.. Årligen genomförs också en övergripande brukarundersökning av den upplevda kvaliteten av den vård och omsorg som ges inom de olika verksamheterna.

Samtliga medarbetare genomgår för närvarande utbildning i social dokumentation för att den ska utföras på ett sådant sätt att den kan användas både som underlag för individuell vårdplanering och relevanta kvalitetsbedömningar av verksamheten.

Socialstyrelsens riktlinjer samt stadens kvalitetssystem har varit vägledande för kvalitetsarbetet dock har uppföljningssystemet i sin helhet utarbetats inom stadsdelen.

Förvaltningens ställer sig därför helt och hållet bakom förslaget att staden behöver ett gemensamt kvalitetssystem för att kunna göra relevanta jämförelser mellan stadsdelarna. Det är också viktigt att ha en samlad bild av stadens äldreomsorg ur flera avseenden inte minst vad gäller övergripande utveckling och resurstilldelning.

Förvaltningens förslag

Förvaltningen förslag är således att stadsdelsnämnderna bör åläggas att årligen redovisa resultatet av uppföljningar som gjorts utifrån faktorer som är signifikanta för ett kvalitetstänkande inom äldreomsorgen. Uppföljningarna bör ha en klar relation till stadens kvalitetssystem och socialstyrelsens riktlinjer.

Östermalms stadsdelsnämnd beslöt den 17 mars 2005 att överlämna och återropa tjänsteutlåtande som svar på remissen.

Reservation anfördes av vice ordföranden *Helena Bonnier m fl* (m), ledamöterna *Claes Fleming m fl* (fp) och *Jan Ulander* (kd), bilaga 1.

Östermalms stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande av den 22 februari 2005 är i huvudsak av följande lydelse.

Kravet på god kvalitet inom socialtjänstens insatser är av stor betydelse, och med lagen (SoL 3 kap. 3 §) har regeringen tydligt markerat vikten av kvalitetsutveckling. Kvalitet är ett svårfångat begrepp och när det handlar om människor är det inte lätt att fastställa kvalitetskriterier på ett objektivt sätt. Motionärens synpunkter på vad som bör utgöra grunden för ett gott arbete och en bra uppföljning till sina olika delar står att återfinna i kraven från regeringen, fastställda i Socialtjänstlagen samt råd från Socialstyrelsen vad kvalitetssystem bör säkerställa, stämmer väl överens med vårt arbete och våra intentioner i förvaltningen. Fortlöpande och systematisk uppföljning av verksamheten är en förutsättning för kvalitetsutveckling.

För att kunna erbjuda att alla äldre, oavsett var i staden de bor, ska få likvärdig vård och omsorg krävs att det görs jämförelser stadsdelar emellan. För att möjliggöra detta och samtidigt förbättra styrningen av verksamheterna har KF beslutat såväl om ILS som strategi för kvalitetsutveckling. Dessa sätt att arbeta med ledning, styrning och utveckling är nu väl kända i organisationen och fungerar tillsammans med tidigare

nämnda lagar och riktlinjer som stadens garant för insyn och transparens. Inte minst kvalitetsgarantier fyller den senare funktionen.

Förvaltningen anser att det är viktigt att prioritera utvecklingen av och utbildningen kring social dokumentation. För att kunna erbjuda rätt stöd och omvårdnad till den äldre är det viktigt att känna till den äldres förhållanden, bakgrund, tidigare insatser o.s.v. Det är då av stor vikt att vårdpersonal vet hur hjälp- och stödinsatser ska dokumenteras. I staden finns arbetsgrupper som arbetar för en förfinad och utvecklad möjlighet att använda IT som ett verktyg att underlätta såväl dokumentation och uppföljning som rapportering, schemaläggning, delegering m.m. Förvaltningen anser motiven besvarad med ovanstående synpunkter.

Kommunstyrelsens äldreomsorgsberedning beslöt den 8 april 2005 att öppna stadsledningskontorets tjänsteutlåtande som svar på remissen.

Reservation anfördes av *Margareta Björk* (m), *Helen Jäderlund Eckardt* (fp) och *Ewa Samuelsson* (kd), bilaga 1.

Kommunstyrelsens pensionärsråd beslöt den 31 mars 2005 tillstyrka stadsledningskontorets förslag till beslut.

RESERVATIONER M M

Hägerstens stadsdelsnämnd

Det särskilda uttalandet av ledamoten Margareta Cederfelt m.fl. (m) är av följande lydelse.

Stadens äldreomsorg ska ha hög kvalitet. Som ett led i arbetet för att kvalitetssäkra äldreomsorgen måste bland annat en modell för synpunkts- och klagomålshantering tas fram. De synpunkter som brukarna eller deras närstående för fram måste synliggöras tydligare, dels för att göra det möjligt att hantera och följa upp ärendena och omgående rätta till brister och dels för att skapa ökad transparens inom äldreomsorgen. Målet bör på sikt vara ett kvalitetsregister som ger brukarna möjlighet att jämföra kvalitet inom omsorgen och särskilda boenden i kombination med tillsyn och certifiering av omsorgsgivarna.

Rinkeby stadsdelsnämnd

Det särskilda uttalandet av Kerstin Gustavsson m.fl. (m) är av följande lydelse.

Stadens äldreomsorg ska ha hög kvalitet. Som ett led i arbetet för att kvalitetssäkra äldreomsorgen måste bland annat en modell för synpunkts- och klagomålshantering tas fram. De synpunkter som brukarna eller deras närstående för fram måste synliggöras tydligare, dels för att göra det möjligt att hantera och följa upp ärendena och omgående rätta till brister och dels för att skapa ökad transparens inom äldreomsorgen. Målet bör på sikt vara ett kvalitetsregister som ger brukarna möjlighet att jämföra kvalitet inom omsorgen och särskilda boenden i kombination med tillsyn och certifiering av omsorgsgivarna och beslut läggs till handlingarna.

Östermalms stadsdelsnämnd

Reservationen av vice ordföranden Helena Bonnier m fl (m), ledamöterna Claes Fleming m fl (fp) och Jan Ulander (kd) är av följande lydelse.

Stadsdelsnämnden föreslås besluta
att bifalla motionen samt
att därutöver anföra följande

Äldreomsorgsinspektionens rapport för år 2004 visade med alla önskvärd tydlighet att beslut inom stadens äldreomsorg inte följer kommunallagen i fråga om likställighet.

Stadens äldreomsorg ska ha hög kvalitet. Som ett led i arbetet för att kvalitetssäkra äldreomsorgen måste bland annat en modell för synpunkts och klagomålshantering tas fram. De synpunkter som brukarna eller deras närstående för fram måste synliggöras tydligare, dels för att göra det möjligt att hantera och följa upp ärendena och omgående rätta till brister och dels för att skapa ökad transparens inom äldreomsorgen. Målet bör på sikt vara ett kvalitetsregister som ger brukarna möjlighet att jämföra kvalitet inom omsorgen och särskilda boenden i kombination med tillsyn och certifiering av omsorgsgivarna.

Kommunstyrelsens äldreomsorgsberedning

Reservationen av Margareta Björk (m), Helen Jäderlund Eckardt (fp) och Ewa Samuelsson (kd) är av följande lydelse.

Förslag till beslut

Att bifalla motionen

Samt att därutöver anföras:

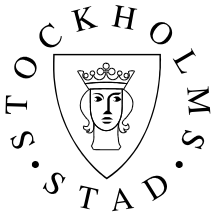
Den service som staden erbjuder sina medborgare skall vara av god kvalitet, oavsett var i staden man bor. Detta gäller även den service som erbjuds våra äldre medborgare.

Behovet av att följa upp kvaliteten inom äldreomsorgen finns, har påpekats och understryks ständigt av olika inblandade, bl a revisorerna. Även stadsledningskontoret påtalar detta i utlåtandet.

Eftersom inga centrala politiska initiativ tas, finns eller har påbörjats egna kvalitetsuppföljningssystem ute i de 18 stadsdelarna. I Katarina-Sofia finns sedan länge ett kvalitetsprogram "Kvalitet på vårt sätt" och på Norrmalm pågår ett arbete med den äldre i centrum. Ur slutrapporten på BUMS-projektet går att läsa "Det som framhållits som särskilt angeläget från alla interna och externa intressenter/partner är att utveckla biståndsenhetens uppföljning gentemot utförarna ur ett kvalitetsperspektiv från brukarens sida. Det finns en stor osäkerhet inom beställarenheten om och hur åtagandena utförs av utförarna, bl a på grund av en ofullständig verksamhetsuppföljning".

Ur "slutrapporten om hemtjänstens organisering" framkommer med all tydlighet att varje intervjuad enhet har sina egna rutiner för hur uppföljning av kvalitet och beslut ska gå till. Det är därför positivt att ett uppföljningssystem inom hemtjänsten enligt tjänsteutlåtande tas fram, och vi menar att det måste finnas samordningsvinster att ta ett helhetsgrepp och därför utarbeta ett övergripande system för hela äldreomsorgen på en och samma gång. Och det brådskar om man vill uppfylla kommunallagens krav på likställighet.

Staden kan inte heller behöva uppfinna ett eget system eftersom det redan finns ett antal på marknaden som skulle kunna anpassas till ILS-systemet.



KOMMUNFULLMÄKTIGE

Motioner

2004:66

2004:66

Motion av Margareta Björk (m) om kvalitetsuppföljningssystem inom hela äldreomsorgen

Stadens övergripande mål sättning är att äldreomsorgen ska vara av jämn och god kvalitet och att de äldre ska få likvärdig vård och omsorg, oavsett i vilken stadsdel man bor. En annan viktig grund är att vården och omsorgen ska präglas av en helhetssyn, där den äldre och deras anhörigas individuella behov och önskemål sätt i centrum. Detta förutsätter inflytande och samverkan.

För att uppnå god kvalitet i socialtjänsten krävs följande:

- Rättssäkerhet
- Den enskildes inflytande
- Väl fungerande arbetsledning
- Lämplig sammansättning av arbetslag
- Bra bemötande, där lyhördhet och inlevelseförmåga särskilt betonas
- Inflytande för den enskilde över de insatser som ges
- Kontinuerlig uppföljning och utvärdering
- Systematisk dokumentation.

Redan 1997 trädde de allmänna råden om kvalitetssystem inom hälso- och sjukvård i kraft (SOSFS 1996:24M). Hösten 2003 kom de allmänna råden om kvalitetssystem för all omsorg av äldre och funktionshindrade som omfattas av socialtjänstlagen (SOSFS 1998:8S)

Till och med socialstyrelsen betonar vikten av en helhetssyn och menar att ett bra kvalitetssystem bör omfatta minst följande områden:

- Behovsbedömning och rättssäkerhet i handläggning och dokumentation
- Extern och intern samverkan och övrigt samarbete
- Förhållningssätt och metoder
- Kompetens

- Upphandling, inköp, tekniska system och produkter
- Riskanalyser, avvikelshantering och klagomålshantering.

Hur ser det ut i Stockholm? Följer vi socialtjänstlagen, hälso- och sjukvårdslagen och framför allt kommunallagen? Får våra medborgare likvärdig äldreomsorg oavsett var i staden man bor? Svaret på detta måste bli nej.

Och hur följer vi upp kvaliteten inom äldreomsorgen? Svaret måste bli att varje stadsdelsförvaltning har ett eget sätt, t ex får vissa stadsdelsnämnder varje år en kvalitetsrapport av den medicinskt ansvariga sjuksköterskan.

Men hur ser kvaliteten inom äldreomsorgen ut över staden? Kan en jämförelse göras? Stadsdelsnämndernas bokslutskommentarer visar att det inte är möjligt att göra en sådan, eftersom man kommit olika långt i kvalitetstänkandet. Som exempel kan nämnas klagomålshanteringen, där stadsdelarna kommit olika långt, vilket också bekräftas av länsstyrelsens senast rapport ”Många kommuner kan hantera klagomål – men få klagar”.

Stadsdelarna har olika underrubriker och följer upp dem olika. Man kan alltså fråga sig hur systematiseras avvikelshanteringen? Hur fungerar dialogen med brukarna och deras anhöriga? Kontaktmannaskapet? De individuella vårdplanerna/arbetsplanerna? Den sociala dokumentationen? Dokumentationen enligt hälso- och sjukvårdslagen? Läkemedelsrevisioner? Uppföljning av brandlarm m m? Ekonomistyrningen? Finns rutiner och mallar för delegering, hanteringen av privata medel, nyckelhanteringen? Aktuella biståndsbeslut?

De verktyg som idag kan spegla äldreomsorgen över staden är dels äldreomsorgsinspektörernas rapporter, som bygger på en likalydande granskning av varje stadsdels äldreomsorg och som ger klara indikationer på att kvaliteten kan skifta inom samma stadsdel, dels äldreombudsmannens årsrapport. Enskilda vårdgivare, som har avtal med staden enligt enstaka-plats-avtalet, följs upp av den stadsdel i vilken man är geografiskt belägen enligt en mall som utarbetats av äldreomsorgsberedningens kansli. Omsorgen och vården på dessa särskilda boenden kan på detta sätt jämföras över staden.

Kommunfullmäktige tog i samband med permanentandet av kundvalsmodellen inom hemtjänst, avlösning och ledsagning beslut om att riktlinjer för uppföljning inom dessa områden skulle utarbetas.

Vi menar att det räcker inte utan ett kvalitetsuppföljningssystem måste även införas inom de särskilda boendeformerna, oavsett huvudman. Revisionskontorets rapport visar detta. Den sammanfattande slutsatsen är att mycket arbete återstår för att kunna säkra att den enskildes behov av vård och omsorg tillgodoses – ett samlat kvalitetssystem kan bara nås genom konkret stöd och handledning. Revisionsrapporten visar också att våra äldre inte behandlas lika

inom staden, vilket strider mot kommunallagen och innehåller förslag på en rad åtgärder. Stadsdelsnämndernas svar går i samma entydiga riktning.

Jag hemställer med anledning av ovanstående att

1. stadsledningskontoret får i uppdrag att inom äldreomsorgen inrätta ett samlat kvalitetsuppföljningssystem,
2. stadsledningskontoret får i uppdrag att i samarbete med stadsdelsnämnderna prioritera utvecklingen av och utbildningen kring datorstödet för den sociala dokumentationen.

Stockholm den 22 november 2004

Margareta Björk