

BESLUT

2007-532-530

Förelåg stadsdelsförvaltningens tjänsteutlåtande 2007-06-07 med förslag till åtgärder med anledning av äldreomsorgsinspektörens granskning av äldreomsorgen 2007 inom Östermalms stadsdelsnämnd.

Stadsdelsnämndens beslut

Nämnden godkänner anmälan av äldreomsorgsinspektörens rapport

”Granskning av äldreomsorgen 2007” samt förslag till åtgärder.

Särskilt uttalande avgavs av vice ordförande Rolf Lindell m fl (s) och ledamoten Marion Sundqvist (mp) enligt följande; kundvalsmodellen verkar av konkurrensskäl ha försvårat samarbetet mellan de verksamheter som drivs i egen regi. Så kan det omöjligt få vara. Förvaltningsledningen måste tillse att detta åtgärdas.

Biståndshandläggarna bör få mer stöd och handledning för att kunna göra bättre individuella bedömningar och hemtjänstens personal bör få ytterligare vidareutbildning för att bli bättre i sina arbetsuppgifter.

Det är också viktigt att vårdplaneringen för hemsjukvårdspatienter blir gemensam mellan vårdcentral och hemtjänst samt att hemtjänstens personal får bättre kontakt med distriktsköterskan. De ska inte vara hänvisade till telefontiden. Det finns avtal mellan kommun och landsting som berör detta.

En omfattande utbildningssatsning och kompetenshöjning för omsorgs-personal kunde under förra mandatperioden genomföras tack vare medel från kompetensfonden. Utbildningsbehovet bland personalen var således mycket stort. Till och med 2006 beräknas cirka 1 400 anställda i staden ha deltagit i dessa utbildningar. Trots denna satsning saknar många bland personalen fortfarande adekvat utbildning och förvaltningen pekar på svårigheter att behålla kompetent personal. Vi vill därför framhålla vikten av att goda arbetsmiljöer och utvecklingsmöjligheter skapas så att medarbetarna upplever arbetet som attraktivt och meningsfullt.

Huruvida den borgerliga alliansen kommer att fortsätta utbildningssatsningen återstår att se. Det finns emellertid en viss oro för att den utvecklingen kommer att stanna av.



ÖSTERMALMS STADSDELSFÖRVALTNING

ÄLDREOMSorgen

TJÄNSTEUTLÅTANDE

DNR 2007-532-530

SID 1 (5)

2007-06-07

Box 24 156, 104 51 Stockholm. Telefon 08/ 508 10 552. Mobil 076 12 10 552. Fax 08/ 508 10 099.

marianne.snell@ostermalm.stockholm.se

Besöksadress: Karlavägen 104

www.stockholm.se/ostermalm

Handläggare: Marianne Snell

Telefon: 08/ 508 10 552

Till

Östermalms stadsdelsnämnd

2007-06-14

Granskning av äldreomsorgen 2007, Östermalms stadsdelsnämnd

Förslag till beslut

Stadsdelsnämnden godkänner anmälan av äldreomsorgsinspektörens rapport Granskning av äldreomsorgen 2007 samt förslag till åtgärder.

Göran Månsson Marianne Snell
stadsdelsdirektör programchef

Sammanfattning

I likhet med många kommunala verksamheter granskas äldreomsorgen kontinuerligt från många olika håll, socialstyrelsen, länsstyrelsen, äldrecentrum, förvaltningsdomstolar, revisorer, stadsdelsförvaltningens egna MAS:ar m fl. Utöver detta har Stockholms stad egna äldreomsorgsinspektörer. Östermalms stadsdelsnämnds äldreomsorg har granskats av äldreomsorgsinspektören

under 2006 och 2007. Äldreomsorgsinspektörens rapport anmäls härmed till stadsdelsnämnden med förslag på åtgärder.

Med anledning av rapporten har stadsdelsförvaltningen utarbetat förslag på åtgärder för att ta tillvara synpunkterna i rapporten. En del av åtgärderna är redan vidtagna. Insatserna är en del av det kvalitetsarbete som prioriteras. Planering görs för varje enhet. Stadsdelsförvaltningen kommer att följa upp åtgärderna i tertialrapport 2, verksamhetsberättelsen för 2007 och i verksamhetsplanen för 2008.

Trots stadens stora satsning under några år med Kompetensfonden så är en uppgradering av medarbetarnas kompetens fortfarande den mest prioriterade åtgärden. Det är inte alldeles enkelt eftersom äldreomsorgen idag delvis är ett genomgångsyrike, där många arbetar kanske endast några år, kanske deltid, parallellt med studier eller annan sysselsättning. Att låta personal gå på utbildning kan också komma i konflikt med kravet på personkontinuitet i arbetet med de gamla. Hemtjänsten kommer dock att prioriteras särskilt när det gäller kompetenshöjande åtgärder. Kvalitetssystemet KLEO (kvalitet, leda, engagera, organisera) hjälper till att säkerställa att stadsdelsförvaltningen har metoder och rutiner för att fortlöpande styra, följa upp, utveckla och dokumentera kvaliteten. Enheten för biståndshandläggning har upprättat en åtgärdsplan och arbetar strukturerat med metodutveckling och nya arbetssätt. Äldreomsorgens ledningsgrupp kommer att få en tydligare roll. Verksamhetsmötena för arbetsledare kommer att utvecklas för att "se helheten istället för delarna". Stadsdelsförvaltningen påbörjar i augusti 2007 en arbetsplatsförlagd demensutbildning på samtliga vård- och omsorgsboenden. Det sociala innehållet utifrån ett individperspektiv kommer att lyftas fram. Den skriftliga dokumentationen kommer att förbättras genom användande av systemen ParaSol och Vodok.

Antalet äldre minskar i Östermalms stadsdelsområde. Enligt utrenings- och statistikkontorets (USK) senaste prognos kommer det att leda till ett minskat behov med cirka 15 procent av både hemtjänst och äldreboende till år 2015. Ett sätt att möta detta är att stadsdelsförvaltningens tre hemtjänstenheter i egen regi minskas till två. I samband med detta kan en effektiv organisation skapas som tar tillvara samordningsmöjligheter och förbättrar kommunikationen och samarbetet med andra vårdgivare.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom programområde äldreomsorg. Stadsdelsnämndens handikappråd har fått information 2007-05-31 och pensionärsrådet 2007-06-04. Samverkan med landstinget sker 2007-06-05. De fackliga organisationerna behandlar ärendet 2007-06-11.

Bakgrund

I likhet med många kommunala verksamheter granskas äldreomsorgen kontinuerligt från många olika håll, socialstyrelsen, länsstyrelsen, äldrecentrum, förvaltningsdomstolar, revisorer, stadsdelsförvaltningens egna MAS:ar m fl. Utöver detta har Stockholms stad egna äldreomsorgsinspektörer. De har i uppdrag att granska kvalitén och kartlägga stadsdelsnämndernas äldreomsorg. Östermalms stadsdelsnämnds äldreomsorg har granskats under 2006 och 2007. Granskningen har omfattat beställarenheten, utförarorganisationen i egen regi samt verksamhet som lagts på entreprenad. Uppdraget är att rapportera om förhållandena i verksamheterna med utgångspunkt från politiskt fastställda mål och gällande lagstiftning.

Inspektörerna följer upp och redovisar den kedja av insatser som den äldre möter, från biståndshandläggning till utförda insatser. Inspektörerna har utformat ett antal kriterier som ligger till grund för granskningen och dessa kriterier sammanfattar faktorer som är viktiga för en god äldreomsorg och är i linje med stadens kvalitetsstrategi. Efter avslutad granskning har en återkoppling gjorts till den granskade enheten för att delge inspektörens synpunkter. Äldreomsorgsinspektörens rapport överlämnas till stadsdelsnämnden med förslag till åtgärder. Ärendet redovisas även till stadens nya äldrenämnd.

Förvaltningens synpunkter

Med anledning av granskningen har förvaltningen utarbetat en åtgärdsplan för att ta tillvara de synpunkter som rapporten pekar på. En del av åtgärderna är naturligtvis redan beslutade och igångsatta. Insatserna är en del av det kvalitetsarbete som prioriteras. Handlingsplaner är under utarbetande på varje enhet. Förvaltningen kommer att följa upp planer och åtgärder i tertialrapport 2, verksamhetsberättelsen för 2007 och i verksamhetsplanen för 2008.

Kompetens

Anställda inom Östermalms stadsdelsnämnds äldreomsorg ska ha adekvat utbildning och kompetens som svarar mot de krav som verksamheten ställer. Det är idag inte alldeles enkelt eftersom äldreomsorgen är en personalintensiv verksamhet och i Stockholm dessutom delvis ett genomgångsyrke, där många arbetar kanske endast några år, kanske deltid, parallellt med studier eller annan sysselsättning. Att låta personal gå på utbildning kan ibland komma i konflikt med kravet på personkontinuitet i arbetet med de gamla. Trots stadens stora satsning under några år med Kompetensfonden innebär det att den viktigaste kvalitetsaspekten fortfarande är medarbetarnas kompetens och motivation. En kvalitativt god äldreomsorg förutsätter tillgång dels till personal med adekvat grundutbildning och dels tillgång till kontinuerlig fortbildning. Vårdpersonal behöver ha möjlighet att specialisera sig inom olika områden exempelvis demenssjukdom. Även legitimerad personal måste kontinuerligt uppdatera, utveckla och fördjupa sin kompetens.

Förvaltningen har under de tre senaste åren grundutbildat ett flertal medarbetare. 71 % av den tillsvidareanställda vård- och omsorgspersonalen har grundutbildning. Siffran kan dock variera beroende på hur grundutbildning definieras. En nivå, som används av äldreomsorgsinspektörerna

är att 550 gymnasiepoäng, motsvarande vårdbiträdesutbildningens

karaktärsämnen, bör vara lägsta nivå för anställda i stadens äldreomsorg. Det är speciellt inom hemtjänsten på Östermalm som det förekommer personal utan grundutbildning.

En uppgradering av medarbetarnas kompetens är förvaltningens mest prioriterade åtgärd. En genomgång och sammanställning per enhet av samtliga medarbetares kompetens pågår. Varje medarbetare ska ha en kompetensutvecklingsplan och varje enhet ska i tertialrapport 2 beskriva åtgärder för att nå målet att enhetens medarbetare ska ha en adekvat utbildning och den kompetens som svarar mot verksamhetens behov. Merparten av de projektmedel som söks används för att förstärka medarbetarnas kompetens och därmed förbättra kvaliteten för de äldre.

Kvalitet

Förvaltningen har under två års tid arbetat med att skapa en gemensam grund för kvalitetsarbetet inom äldreomsorgen på Östermalm. Stadsdelsnämnden har i Verksamhetsplan för 2007 antagit en kvalitetspolicy, som en del av stadens integrerade system för ledning och styrning.

Förvaltningen har arbetat fram ett kvalitetssystem, KLEO (kvalitet, leda, engagera, organisera) enligt Socialstyrelsens allmänna råd om kvalitetssystem inom omsorgerna om äldre och funktionshindrade samt om kvalitetssystem i hälso- och sjukvården. Kvalitetssystemet säkerställer att stadsdelen har metoder och rutiner för att fortlöpande styra, följa upp, utveckla och dokumentera kvaliteten. Projektet avslutas i augusti och redovisas för stadsdelsnämnden i tertialrapport 2.

Organisation

En översyn av administrationen inom äldreomsorgen pågår för att förbättra och effektivisera upphandling, uppföljning och kvalitetsarbetet. Arbetet ska vara klart i september 2007. I samband med detta kommer äldreomsorgens ledningsgrupp att få en tydligare roll med färre antal personer, så att den väl fungerar som ett forum för den kort- och långsiktiga utvecklingen av verksamheten.

Ett av stadsdelsnämndens mål är att ”se till helheten i stället för delarna”. För att finna väl fungerande former för samarbete och resursanvändning som utgår från ömsesidigt ansvar i organisationen och som grundar sig på det gemensamma uppdraget kommer verksamhetsmötena för samtliga arbetsledare att utökas och utvecklas. Fler medarbetare från enheten för biståndshandläggning kommer också att delta.

Enheten för biståndshandläggning och beställning

Enheten som granskades under april 2006 har utifrån de synpunkter som framkom vidtagit åtgärder och arbetat strukturerat med metodutveckling och nya arbets sätt under året.

Enheten har under år 2006/2007 ingått som en av fem i staden i projektet: Fortbildning för biståndshandläggare - biståndshandläggning, uppföljning, metoder och samverkan. Det har finansierats av medel från statliga Kompetensstegen.

Under året har arbetet med att ta fram rutiner för intern uppföljning och kontroll utvecklats. Handläggningsprocessen har genomlysts genom framtagande av ett gemensamt kvalitetssystem, som innefattar alla delar i myndighetsutövningen från ansökan till beslut och verkställighet.

Under våren 2007 har en specialisering av en grupp biståndshandläggare s.k. vårdplanerare, införts. Vårdplaneringsteamet ska arbeta mot landstinget och målet är att förbättra samverkan med landstingets slutenvård samt avlasta övriga biståndshandläggare som får bättre möjligheter att planera sin arbetsdag och sina hembesök vid uppföljning, nyprövning och omprövning samt utveckla samverkan med hemtjänstutförarna och landstingets öppenvård. Det nya arbetssättet kommer att utvärderas under hösten 2007. Ett problem är dock fortfarande att landstingets primärvård sällan deltar i vårdplanering.

Hemtjänsten i kommunal regi

En hel del av den kommunalt beviljade och finansierade hemtjänsten utförs idag på entreprenad genom kundvalssystemet. Hemtjänsten är den verksamhet inom äldreomsorgen som är i störst behov av utveckling med tanke på att fler lever längre och bor kvar länge hemma i egen bostad. En grundförutsättning för att utföra en effektiv vård och omsorg med hög kvalitet är att personalen är utbildad och kunnig. Utbildningsnivån hos hemtjänstpersonalen ska förbättras genom ett aktivt och obligatoriskt deltagande i de kompetensutvecklingsprojekt, som förvaltningen har erhållit medel för genom statliga Kompetensstegen, Länsstyrelsen och Socialstyrelsen. Kompetensutveckling ges bland annat inom områdena demensvård, rehabilitering, kost och nutrition och läkemedel. På sikt FORTTJÄNSTEUTLATANDE sätter förvaltningen att utbilda vårdbiträden som ej har uppnått utbildningsnivån 550 gymnasiepoäng i vårdbiträdesutbildningens karaktärsämnen. Hemtjänsten kan dock inte låta personal i stor utsträckning gå på utbildning eftersom det kommer i konflikt med det viktiga kravet på personkontinuitet i arbetet med de gamla.

Utförandet av insatser inom vård- och omsorgsboendena

Ett utvecklingsområde som så gott som alla granskningar av äldreomsorg tar upp när det gäller vård- och omsorgsboenden är rutiner och innehåll i den skriftliga socialtjänstdokumentationen. Även äldreomsorgsinspektören tar upp detta.

Stadsdelsförvaltningens kvalitetssystem KLEO, som har arbetats fram bl.a. av förvaltningens medicinskt ansvariga sjuksköterska kommer att förbättra enheternas rutiner.

Dokumentationssystemen ParaSol och Vodok har införts på samtliga enheter och kontinuerliga utbildningsinsatser pågår. Dokumentationen kommer att underlätta samarbetet mellan olika personalgrupper (dag, kväll och natt).

Det sociala innehållet utifrån ett individperspektiv behöver lyftas fram och ingå som en naturlig del. För att uppnå ett bra socialt omhändertagande vid de skiftande behov som finns på stadsdelsförvaltningens vård- och omsorgsboenden krävs ett flexibelt arbetssätt och organisering, samt att resurser omdisponeras inom boendet till det sociala innehållet.

Enheterna ska med hjälp av sökta stimulansmedel från Socialstyrelsen arbeta för att individanpassa dagliga aktiviteter, samt förbättra kontaktmannskapet, så att i ansvaret också ingår att den äldre erbjuds aktiviteter som höjer livskvaliteten, bibehåller funktioner och skapar meningsfulla stunder.

Stadsdelsförvaltningen arbetar också med att utöka samarbetet med frivilligorganisationerna. Boendegrupper med inriktning mot demenssjukdomar behöver utveckla en tydligare profilering på demensvård.

Förvaltningen har sökt och erhållit pengar från statliga Kompetensstegen och påbörjar i augusti 2007 en arbetsplatsförlagd demensutbildning på samtliga vård- och omsorgsboenden.

Förvaltningen har sökt ytterligare medel från Socialstyrelsen för att bygga vidare på denna utbildning samt att ge all personal handledning för att på ett professionellt sätt bemöta de personer med demenssjukdom som får insatser.

Bilaga: Granskning av äldreomsorgen 2007, Östermalms stadsdelsnämnd