



Handläggare: Margareta Venizelos
Telefon: 08-508 36 206

Till
Äldrenämnden
den 21 april 2009

Verksamhets- och kvalitetsredovisning för äldreomsorgen 2008

Förslag till beslut

Äldrenämnden beslutar följande.

1. Äldrenämnden lägger redovisningen till handlingarna
2. Äldrenämnden överlämnar redovisningen till kommunstyrelsen för kännedom

Gunnel Rohlin
Direktör

Sammanfattning

För en samlad belysning av äldreomsorgen i Stockholm samt för att följa måluppfyllelsen av kommunfullmäktiges mål och intentioner sammanställer äldreförvaltningen sedan 2007 en verksamhets- och kvalitetsredovisning.

De övergripande målen för äldreomsorgen 2008 är att kvaliteten inom stadens omsorgs- verksamheter ska öka – trygghet, värdighet och valfrihet ska präglade omsorgen.

Äldreförvaltningens verksamhets- och kvalitetsredovisning 2008 visar en god måluppfyllelse inom stadsdelsnämndernas äldreomsorg. Av redovisningen framgår också att det finns utvecklingsområden, främst avseende information om valmöjligheter och äldreomsorgens utbud, dokumentation och genomförandeplaner samt omsorgsmottagarnas möjligheter till utevistelse.

Äldreförvaltningen konstaterar att de av kommunfullmäktige avsatta ekonomiska resurserna för stadens äldreomsorg som helhet 2008, har täckt kostnaderna för en god måluppfyllelse, drift och köp av verksamhet.

Äldreförvaltningen anser att det är av stor vikt att resultaten i de olika uppföljningar och granskningar som skett under året används i det förbättrings- och utvecklingsarbete som pågår inom äldreomsorgens alla enheter och regiformer.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom äldreförvaltningens stab. Kommunstyrelsens pensionärsråd och Äldrenämndens handikappråd har tagit del av ärendet 2009-04-14.

Bakgrund

Antalet äldre i staden och deras behov av omsorg är en grundläggande förutsättning för äldreomsorgens verksamheter. Verksamheterna har förutom att tillgodose den äldre befolkningens behov också att bedriva verksamheten i enlighet med givna budgetramar, uppsatta mål och gällande lagstiftning.

Ett av Stockholms stads inriktningsmål för den innevarande mandatperioden är att kvaliteten i omsorgen ska öka. Andra mål är att den enskilde ska ges större inflytande över den insats som ges och känna trygghet samt att möjligheten att själv välja utförare ska erbjudas. En förutsättning för att följa måluppfyllelsen är att verksamheten följs upp.

De pedagogiska verksamheterna har sedan ett antal år en årlig kvalitetsredovisning. Erfarenheterna visar att det finns stora vinster med att samordna den uppföljning som sker i olika sammanhang. Genom att lägga samman redan befintliga uppföljningar ökar överskådligheten om tillståndet i verksamheten.

Mot denna bakgrund sker sedan 2007 en samlad verksamhets- och kvalitetsredovisning av äldreomsorgen.

Syfte

Det sker en omfattande men inte samordnad uppföljning av äldreomsorgens verksamhet och kvalitet. Den nationella styrningen, uppföljningen och kontrollen utövas främst av länsstyrelsen och socialstyrelsen. Den stadsövergripande styrningen sker via budgetdokumentet med indikatorer och aktiviteter samt via äldreplanen. Uppföljning sker i verksamhetsberättelserna. Uppföljningen av omsorgsmottagarnas uppfattning av äldreomsorgen sker i form av brukarundersökningar och tillståndet på enhetsnivå genom avtals- och egenregiuppföljningar. Äldreomsorgsinspektörerna och äldreombudsmannen lämnar årliga rapporter. Därutöver gör revisionskontoret årliga och riktade kontroller av olika delar av stadens verksamheter. Utrednings- och statistikkontoret bidrar med statistik och befolkningsprognoser.

Äldreomsorgens verksamhets- och kvalitetsredovisning samlar underlag från ovanstående uppföljningar, granskningar mm som tidigare varit spridda, till en sammantagen bild. Föreliggande verksamhets- och kvalitetsredovisning syftar till att ge en helhetsbild av utveckling och måluppfyllelse inom stadens äldreomsorg för 2008.

Verksamhets- och kvalitetsredovisningen

En första pilotredovisning med en sammantagen redovisning av uppföljningen av stadens äldreomsorg presenterades för 2007. Rapporten hade respektive verksamhetsområde som utgångspunkt genom avsnittsindelningen Hemtjänst, Servicehus och Vård- och omsorgsboende. Fr.o.m. 2008 sker redovisningen utifrån gällande budgetdokument.

Redovisningen 2008 inleds med ett avsnitt om stadens äldre befolkning och omsorgsmotagandet på ett övergripande plan. Avsnitten därefter följer inriktningsmålen i 2008 års

budgetdokument – Kvalitet och valfrihet ska utvecklas och förbättras samt Stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva.

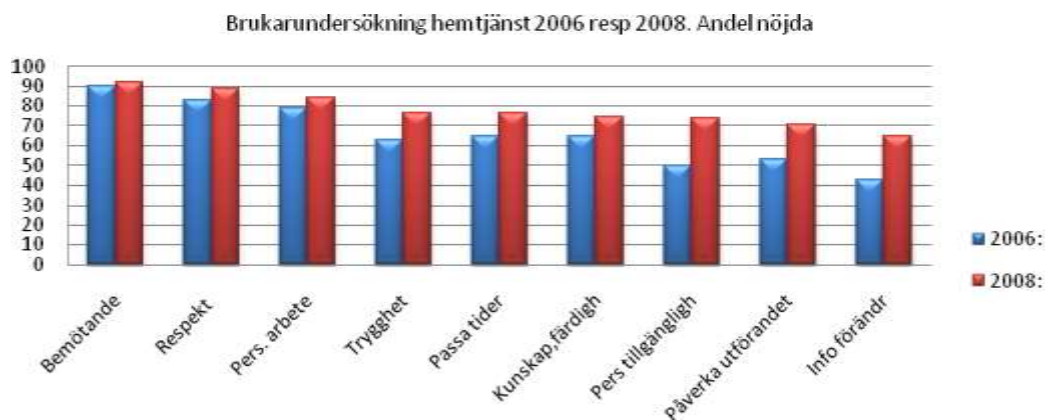
Sammanfattning och förvaltningens synpunkter

De övergripande målen för äldreomsorgen 2008 är en förbättrad kvalitet och ökad valfrihet. Kvalitetsaspekterna inflytande, trygghet, respekt och gott bemötande är grundläggande.

Äldreförvaltningens verksamhets- och kvalitetsredovisning 2008 visar en god måluppfyllelse inom stadsdelsnämndernas äldreomsorg, med förbättrad kvalitet och ökade möjligheter för den enskildes eget val av utförare av omsorgen. Av redovisningen framgår också att det finns utvecklingsområden, främst avseende information om valmöjligheter och äldreomsorgens utbud, dokumentation och genomförandeplaner samt omsorgsmottagarnas möjligheter till utevistelse.

Andelen nöjda omsorgsmottagare totalt överensstämmer med av kommunfullmäktige uppsatta målet om 79%. Inom hemtjänsten i ordinärt boende, som har den största andelen omsorgsmottagare, har andelen nöjda ökat med 1% jämfört med föregående mätning. Flest nöjda omsorgsmottagare finns generellt inom verksamheter i privat regi.

Inom hemtjänsten har brukarundersökningar skett kontinuerligt och det är därför möjligt att avläsa förändringar över tid för olika kvalitetsaspekter.

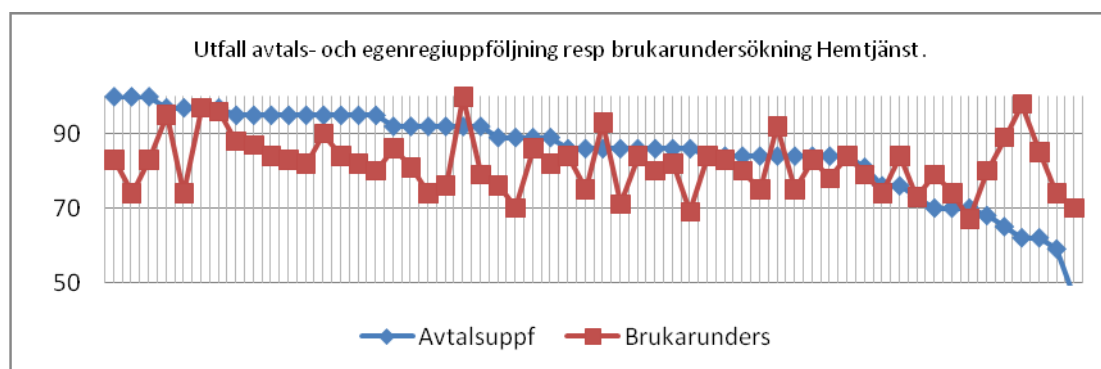


Andelen nöjda omsorgsmottagare har ökat inom samtliga ovanstående kvalitetsaspekter. Jämfört med föregående undersökning är det en särskild förbättring avseende personalens tillgänglighet och att den enskilde informeras vid tillfälliga förändringar. Viktigt är att förbättringsarbetet inom samtliga områden inte avstannar utan fortgår oavbrutet.

Att känna trygghet är en väsentlig kvalitetsaspekt. Särskilt viktig är den inom vård- och omsorgsboendena, där utföraren har det fulla ansvaret för att den boende ska känna sig trygg. De allra flesta uppger att de känner sig trygga i sitt boende - men 8% känner sig inte trygga. Det är en liten, men mycket viktig andel av de boende som upplever otrygghet. Det ställer stora krav på konkreta åtgärder hos utförarna.

Enligt Socialstyrelsens föreskrifter och stadens anvisningar för intern kontroll ska stadsdelsnämnderna ha rutiner för hantering av synpunkter och klagomål samt avvikelser (HSL) respektive fel och brister (SoL). Det saknas däremot stadsgemensamma rutiner och verktyg för en sammantagen rapportering och uppföljning. Äldreförvaltningen har i samarbete med stadsledningskontoret påbörjat arbetet med ett standardiserat och stadsgemensamt rapporteringssystem.

Äldreomsorgen har under året gjort uppföljning av äldreomsorgens verksamheter enligt av kommunfullmäktige beslutad uppföljningsmodell. Många enheter håller en generellt god nivå avseende följsamhet av avtal och riktlinjer, andra påvisar ett behov av förbättringsåtgärder. Konstateras kan dock att korrelationen mellan enheternas resultat i avtals- och egenregiuppföljningen och andelen nöjda omsorgsmottagare är låg.



Ovanstående bild avser kommunala och privata enheter inom hemtjänsten. Samma förhållande återfinns inom vård- och omsorgsboendena. Förhållandet återkommer också avseende det ekonomiska resultatet för året. En stadsdelsnämnd med låg kostnad per vård dygn och hemtjänststimme kan ha det största underskottet och v.v. Kvalitetsaspekterna kan i båda fallen ha en hög måluppfyllelse.

Inom hemtjänsten råder kundval sedan 1 januari 2002. Valmöjligheterna har från 1 juli 2008 utökats att gälla även vård- och omsorgsboenden. Andelen som får sin äldreomsorg utförd av utförare i privat regi eller på entreprenad har ökat med drygt 12% från 2007.

Drygt hälften av hemtjänstmottagarna anser att de har fått information om möjligheterna att välja utförare. Det är en klar förbättring jämfört med tidigare undersökningar, men mot bakgrunden att kundvalssystemet har funnits i flera år är det en anmärkningsvärt liten andel. I de fall biståndshandläggaren valt utförare har valet i stor utsträckning gått till en utförare i kommunal regi. För att uppfylla intentionerna i ett kundvalssystem är det av stor vikt med adekvat, neutral och utförlig information till de sökande.

Effekterna av valfriheten inom vård- och omsorgsboendena kan inte utläsas efter endast sex månader sedan införandet. De flesta som under hösten 2008 bodde i vård- och omsorgsboende hade sitt boende redan före valfrihetens införande och har således inte haft samma möjligheter att välja som de med senare beslut. I brukarundersökningen anser ändå nära hälften av de boende att de själva haft möjlighet att välja boende. Detta kan betyda att beställande stadsdelsnämnd redan före valfrihetens införande, har försökt att tillgodose den enskildes önskan om ett visst boende.

Socialstyrelsen har under 2008 genomfört brukarundersökningar över hela landet. Resultatet för stadens del har genomgående visat en lägre brukarnöjdhet jämfört med stadens egna undersökningar. En orsak till skillnaderna är att socialstyrelsens undersökningar har skett genom ett urval av stadens omsorgsmottagare med hemtjänst respektive vård- och omsorgsboende, medan stadens egna undersökningar avser samtliga omsorgsmottagare inom de båda verksamhetsformerna. Totalundersökningar bör per definition ha en större tillförlitlighet än undersökningar hos ett urval av målgruppen.

Bedömningskansliet vid äldreförvaltningen har genom ÄSIM-konsult gjort en nulägesanalys av likvärdigheten i stadsdelsnämndernas biståndsbedömningar. Resultatet visar att det finns ett klart samband mellan behov och beviljad insats. Undersökningen visar också att det finns variationer mellan stadsdelsnämnderna när det gäller hur personer med en viss behovsnivå bedöms vara i behov av vård- och omsorgsboende, servicehus eller hemtjänstinsatser i det ordinära boendet. Variationerna mellan stadsdelsnämnderna är ungefär på samma nivå som mellan kommunerna i landet som ingått i liknande undersökningar. Medelvärdena över alla stadsdelsnämnder respektive kommuner stämmer mycket väl överens med varandra.

Äldreförvaltningen anser det vara av stor vikt att regelbundet genomföra undersökningar avseende likvärdigheten i biståndsbedömningarna. Dels för att säkerställa att policy och riktlinjer tillämpas lika i staden och dels p.g.a. att resultatet ger stora möjligheter till analys av frågor med stor vikt för planering, ledning och uppföljning av äldreomsorgen. Det är likaså betydelsefullt att även fortsättningsvis genomföra dialogseminarier i syfte att skapa ett gemensamt synsätt och förhållningssätt kring stadens policy och riktlinjer samt att ta fram metoder för kollegiegranskning.

Analysen av likvärdigheten i stadsdelsnämndernas biståndsbedömningar ger staden ett adekvat underlag för såväl analys, diskussion och vidareutveckling av myndighetsutövningen som till det stadsgemensamma kartläggningsinstrument av äldres behov som kommer att föreslås av äldreförvaltningen. Länsstyrelsen pekar också på vikten av systematiska metoder för att samla in, analysera och sammanställa uppgifter som beskriver den äldres behov och önskemål samt att genusperspektivet beaktas.

Enligt brukarundersökningarna är åtta av tio omsorgsmottagare nöjda med äldreomsorgen. Även länsstyrelsens tillsyner visar att de allra flesta får den hjälp de behöver, men alla har däremot inte varit delaktiga i planeringen. Uppföljningarna inom hemtjänst och vård- och omsorgsboenden i egen respektive privat regi samt med ramavtal visar också på behovet av att intensiviera arbetet med förbättrad dokumentation och med de individuella genomförandeplanerna.

Brister i dokumentationen enligt socialtjänstlagen respektive hälso- och sjukvårdslagen kan medföra risker för att den äldres behov av inte blir tillgodosedda. Länsstyrelsen riktar kritik mot brister i den sociala dokumentationen. Vid de avtals- och egenregiuppföljningar som gjorts i staden under året framkommer också brister inom området. Länsstyrelsen konstaterar vidare att många i ledningsfunktion är sjuksköterskor och att det inte är ovanligt att hälso- och sjukvårdslagens kvalitetssystem ligger till grund för hela verksamheten. Bristerna i kunskap om socialtjänstlagen påverkar kvaliteten på den sociala dokumentationen och ger därmed inte heller personalen rätt förutsättningar i omsorgsarbetet.

Länsstyrelsens liksom äldreförvaltningens uppfattning är att det skett förbättringar avseende dokumentationen, men fortfarande återstår ett väsentligt arbete för en god nivå på samtliga enheter.

Länsstyrelsen konstaterar att den formella utbildningsnivån höjs alltmer. Enligt stadsdelsnämndernas verksamhetsberättelser 2008 har 85% av omsorgspersonalen en utbildning som vårdbiträde/undersköterska. Därutöver har mer än 2 100 medarbetare under året deltagit, förutom i lokalt anordnade, i stadsgemensamma ut- och fortbildningar. Den ökade kunskapsnivån innebär dock inte med automatik att äldreomsorgen förbättras i motsvarande grad. Länsstyrelserna ser flera brister i de förutsättningar som krävs för att personalen ska kunna tillämpa sina nya kunskaper. Sådana förutsättningar, som också påtalas av äldreomsorgsinspektörerna och äldreombudsmannen, är bl.a. att det finns en stödjande och handledande ledning, en bemanning som motsvarar de äldres behov av stöd och omsorg samt ett rimligt antal medarbetare för cheferna inom äldreomsorgen.

Äldreförvaltningen genomför årligen ett stort antal stadsövergripande utbildningar, seminarier, kurser etc. som riktar sig till olika yrkeskategorier inom äldreomsorgen. Ett återkommande problem vid alla typer av ut- eller fortbildningar har varit att många har anmält sig, men färre har deltagit. Varje uppbokad plats har en kostnad som är värd sitt pris, men bara när den utnyttjas.

Äldreomsorgens ekonomiska resultat för 2008 visar ett överskott om 4,2 mnkr. Äldreförvaltningen kan konstatera att de av kommunfullmäktige avsatta ekonomiska resurserna för stadens äldreomsorg som helhet 2008, har täckt kostnaderna för en god måluppfyllelse, drift och köp av verksamhet.

Äldreförvaltningen kommer vid presentationen av verksamhets- och kvalitetsredovisningen för stadens äldreomsorgschefer samt privata utförare, att påtala vikten av att resultaten i de olika uppföljningar och granskningar som skett under året används i det förbättrings- och utvecklingsarbete som pågår inom äldreomsorgen.

Bilaga

Verksamhets- och kvalitetsredovisning för äldreomsorgen 2008