

Handläggare:  
M. Venizelos  
Telefon: 08-50836206

Till  
Äldrenämnden 2014-04-29

## Uppföljning av vård- och omsorgsboende, hemtjänst, servicehus och dagverksamheter 2013.

### Förslag till beslut

1. Äldrenämnden föreslår kommunstyrelsen överlämna rapporten för 2013 till kommunfullmäktige.

Eva Frunk-Lind  
Förvaltningsdirektör

Annmarie Ståhl  
Avdelningschef

### Sammanfattning

Kommunfullmäktige beslutade 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 årligen och på ett enhetligt sätt. Uppföljningarna avser enheternas följsamhet avseende lagar, avtal, föreskrifter och riktlinjer och är således ingen kvalitetsuppföljning ur ett rent brukarperspektiv. För detta bör resultatet på enhetsnivå kompletteras med individuppföljningar och brukarundersökning för samma år.

Genomförda uppföljningar 2013 visar i stort på väl fungerande verksamheter med en relativt god följsamhet gentemot lagar, avtal och föreskrifter. Uppföljningarna visar sammantaget en tydlig förbättring inom samtliga uppföljningsområden, jämfört med föregående år. Såväl goda exempel som enheter med ett eller flera utvecklingsområden finns inom samtliga verksamhetsområden och regiformer.

De kommunala enheterna har en något större utvecklingspotential än övriga regiformer. Det pågående

arbetet med stadsgemensamma uppdragsbeskrivningar från stadsdelsnämnderna till egen regi, motsvarande kontrakt och avtal med privata aktörer, kan komma att bidra till en tydligare struktur på förväntade resultat för de kommunala utförarna.

För att stödja verksamheterna i deras kvalitets- och utvecklingsarbete pågår inom äldreförvaltningen i samarbete med stadsledningskontoret och stadsdelsförvaltningarna, en vidareutveckling av stadens lednings- och styrsystem i enlighet med socialstyrelsens föreskrifter om systematiskt kvalitetsarbete.

Äldreförvaltningen anser att verksamhetsuppföljningarna tillsammans med bl.a. individuppföljningar och brukarundersökningar ger såväl stadsdelsnämnderna som respektive enhet ett bra underlag för det fortsatta utvecklingsarbetet inom äldreomsorgen.

Framkomna resultat överlämnas till förvaltningens inspektionsenhet, för vidare analys samt som underlag till inspektions- och granskningsplaneringen och det fortsatta uppföljningsarbetet tillsammans med stadsdelsförvaltningarna. Det inom staden pågående projektet för kvalitetsuppföljning, kommer att ge enheterna ytterligare underlag i utvecklingsarbetet.

## Bakgrund

Kommunfullmäktige beslutade 2005-12-12 om en stadsgemensam uppföljningsmodell för verksamheter inom äldreomsorgen samt verksamheter som Stockholms stad har ramavtal med. Verksamheterna ska följas upp årligen och avse samtliga regiformer. Resultatet av uppföljningarna ska vartannat år sammanställas i en rapport till kommunfullmäktige.

## Syfte

Syftet med uppföljningarna är att få kunskap om vilka styrkor, svagheter och förbättringsområden som finns inom stadens äldreomsorg. När det gäller de verksamheter som Stockholms stad har ramavtal med är det även en avtalsuppföljning.

## Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom äldreförvaltningen. Kommunstyrelsens pensionärsråd har den 22 april 2014 beretts möjligheter att yttra sig i ärendet.

Förvaltningsgruppen har behandlat ärendet den 23 april 2014.

## Inledning

Uppföljning av verksamheter som har ramavtal med staden om köp av enstaka platser har sedan 2002 skett enligt en stadsgemensam mall. Fr.o.m. 2007 sker uppföljning enligt en stadsgemensam struktur av samtliga vård- och omsorgsboenden, servicehus och hemtjänst samt fr.o.m. 2011 av dagverksamheterna. Uppföljningarna avser alla regiformer. Äldreförvaltningen genomför därutöver kontinuerligt särskilda kontroller avseende ekonomiadministrativa förhållanden hos privata utförare.

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

Uppföljningen av verksamheter i egen regi och entreprenader, görs av respektive stadsdelsnämnd. För entreprenader ansvarar stadsdelsnämnderna därutöver för den avtalsspecifika uppföljningen. Uppföljningsansvaret för privata verksamheter och verksamheter med ramavtal har fördelats över staden, inkl. det initiala ansvaret för att identifierade brister åtgärdas. Vid allvarliga brister kontaktas äldreförvaltningen för vidare åtgärder. Genomförda verksamhetsuppföljningar med sammanfattande bedömningar och utvecklingsområden, insändes årligen till äldreförvaltningen som sammanställer resultatet för hela staden i en rapport till kommunfullmäktige.

## Uppföljningarna

Föreliggande rapport om verksamhetsuppföljning 2013 avser enheternas följsamhet avseende lagar, avtal, föreskrifter och riktlinjer och är således ingen kvalitetsuppföljning ur ett rent brukarperspektiv. För detta bör resultatet på enhetsnivå kompletteras med individuppföljningar och brukarundersökning för samma år.

Uppföljningen 2013 enligt kommunfullmäktiges beslut, har omfattat 445 enheter, varav 204 enheter inom vård- och omsorgsboenden, 197 hemtjänstenheter, 28 dagverksamheter och 16 servicehus. Vård- och omsorgsboenden och dagverksamheter har omfattats av tre regiformer – kommunal/egen regi, entreprenad och privat regi.

<u>Verksamhet</u>	<u>Kommunal/egen regi</u>	<u>Privat regi</u>	<u>Entreprenad</u>
Vård- och omsorgsboende (VoB)	37	105	62
Hemtjänst (Htj)	26	171	---
Servicehus	11	---	5
Dagverksamhet	15	1	12

Jämfört med 2012 har det sammantaget skett en nettoökning om 19 enheter, varav nio inom hemtjänsten. Några enheter har upphört, andra har tillkommit. Redovisat resultat i rapporten är därmed inte helt jämförbart för att påvisa en faktisk utveckling över tid på enhetsnivå. Däremot tydliggörs utvecklingen inom stadens äldreomsorg i stort.

Uppföljningarna har omfattat enheter som vid uppföljningstillfällena sammantaget tillhandahöll tjänster och insatser för nära 18 % av antalet äldre personer i Stockholm.

Vid 81 % av enheterna var minst tre fjärdedelar av omsorgspersonalen tillsvidareanställda vid uppföljningstillfället, vilket är samma nivå som vid föregående års uppföljning. Vid 22 % av hemtjänstenheterna var andelen tillsvidareanställd personal färre än hälften av personalgruppen. Samtliga enheter i privat regi.

Sammantaget hade vid 76 % eller 338 enheter, mer än 80 % av omsorgspersonalen adekvat utbildning, varav samtliga hade utbildning vid 105 enheter. Utbildningsnivån var högst inom dagverksamheterna och vård- och omsorgsboendena och lägst inom hemtjänsten.

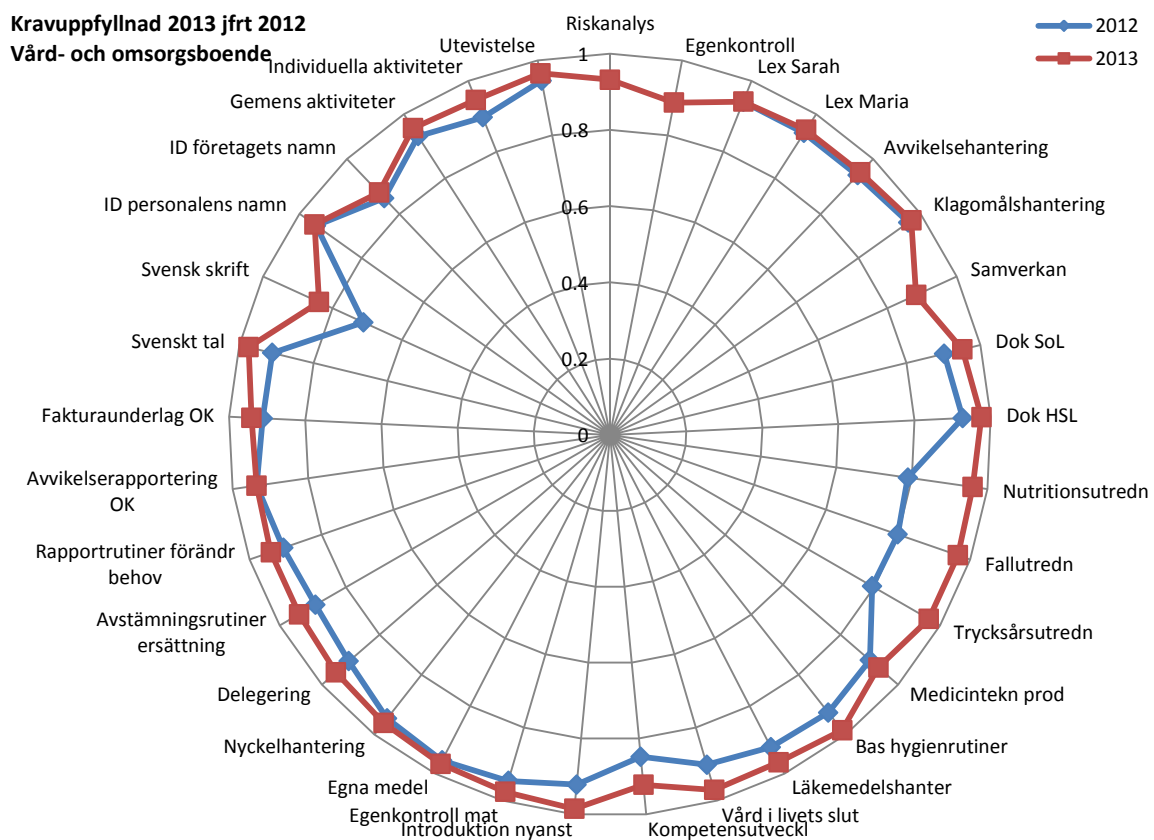
Nedan följer en sammantagen resultatredovisning av följsamheten av de för respektive verksamhet relevanta kraven och frågeområdena. Enheter som ingår i ett större företag kan ha företagets övergripande rutiner som sina egna och inte utarbetat anpassade rutiner till de lokala förhållandena. Detta redovisas som ett förbättringsområde i uppföljningen. För ett säkerställande att rutinerna fungerar i arbetet på respektive enhet, måste rutinerna vara lokalt utformade och anpassade.

## Vård- och omsorgsboende

Uppföljningsområdet omfattar främst följsamheten med rutiner i enlighet med socialstyrelsens föreskrifter om ledningssystem SOSFS 2011:9, Lex Sarah SOSFS 2011:5, Lex Maria SOSFS 2005:28 och lokal instruktion för läkemedel enligt SOSFS 2000:1.

I uppföljningsområdet ingår även rapporteringsrutiner och faktureringsunderlag för utförda tjänster, identifikation, svenska språket och aktiviteter.

*Kravuppfyllnad 2013 jämfört med föregående år*



Enheterna uppvisar en relativt god följsamhet inom uppföljningsområdet. Jämfört med 2012 har en förbättring skett inom samtliga frågeområden, särskilt avseende dokumenterade utredningar



Det sammantagna förbättrade resultatet för 2013 avseende rutiner och dokumentation av nutrition, fall och trycksår, tillfaller enheter i privat regi och på entreprenad. Rutinerna för Lex Sarah och Lex Maria bör vidareutvecklas inom främst några privata och kommunala enheter. Rutinerna för läkemedelshantering och delegering behöver utvecklas hos några enheter inom samtliga regiformer.

Avvikelseberättande, fakturaunderlag och avstämningsrutiner samt identifikation med utförarens/företagets namn och personalens förmåga att skriftligt uttrycka sig på svenska språket är utvecklingsområden och då främst inom de kommunala enheterna.

De kommunala och privata enheterna erbjuder i högre utsträckning gemensamma aktiviteter och utevistelser än de entreprenaddrivna. Förekomsten av individuella aktiviteter är högst inom privat regi.

Utvecklingspotential finns inom samtliga uppföljningsområden och inom alla regiformer.

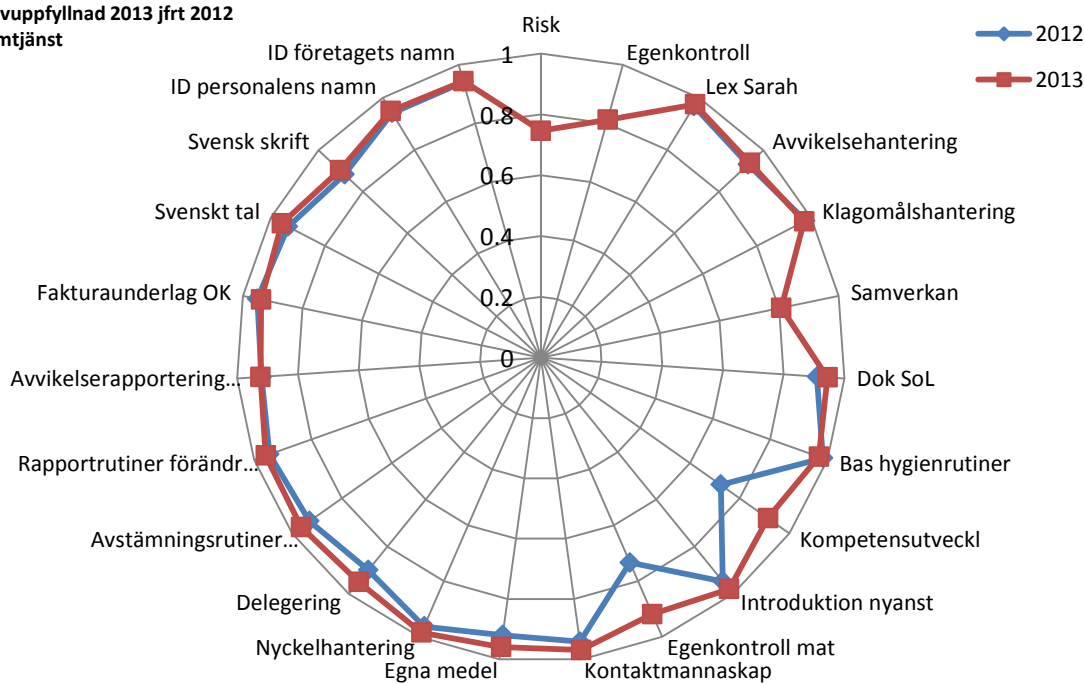
## Hemtjänst

Uppföljningsområdet omfattar följsamheten med rutiner i enlighet med socialstyrelsens föreskrifter om ledningssystem SOSFS 2011:9 och Lex Sarah SOSFS 2011:5.

I uppföljningsområdet ingår även rapporteringsrutiner och faktureringsunderlag för utförda tjänster, identifikation och svenska språket.

### Kravuppfyllnad 2013 jämfört med föregående år

Kravuppfyllnad 2013 jämfört med 2012  
Hemtjänst



Enheterna uppvisar en relativt god följsamhet inom uppföljningsområdet. Jämfört med 2012 är resultatet i stort detsamma med en förbättring främst avseende kompetensutvecklingsplaner för personalen och rutiner för egenkontroll av mat samt delegering och rutiner för hantering av egna medel. Vid 90% av enheterna bedöms samtlig personal kunna uttrycka sig skriftligt på svenska.

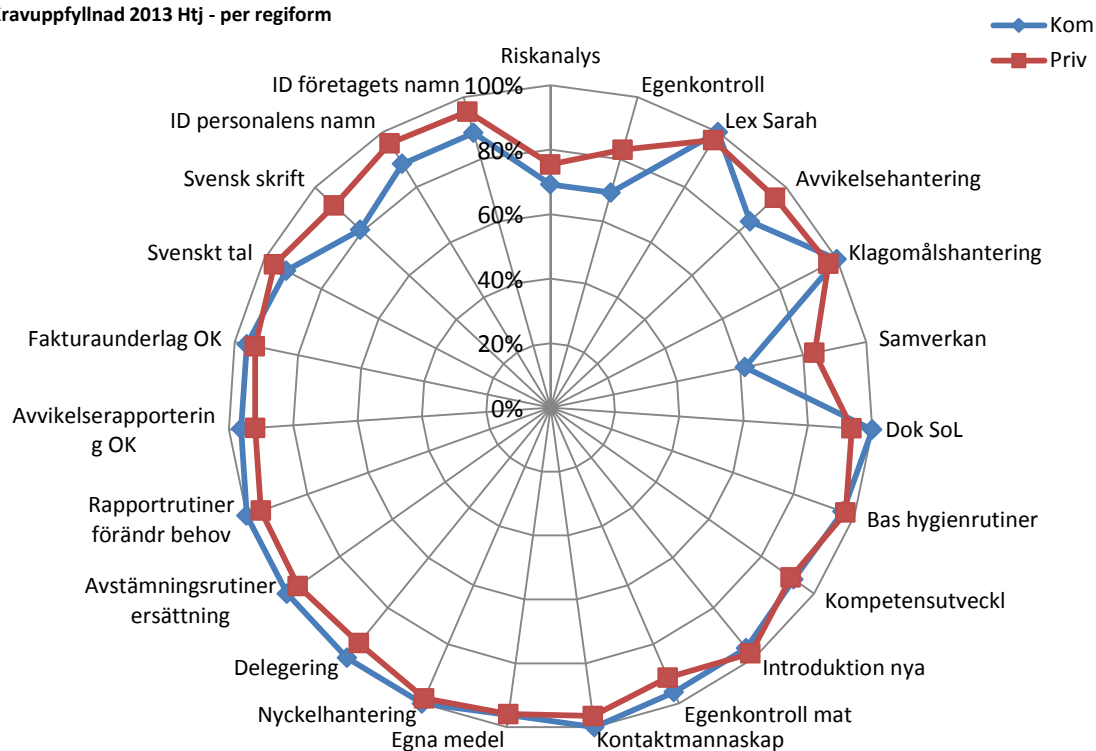
Fler enheter har kompetensutvecklingsplaner för personalen och rutiner för egenkontroll av mat, men bör vidareutvecklas hos ca 8% av enheterna.

Uppföljning av rutiner för riskanalys, egenkontroll och samverkan ingick inte i uppföljningsunderlaget för 2012. Resultatet för 2013 visar på en utvecklingspotential, men särskilt på behovet av rutiner för riskanalys hos en fjärdedel av hemtjänstenheterna.

### Kravuppfyllnad 2013 per regiform

Verksamhetsområdet omfattar regiformerna kommunal egen regi och privat verksamhet upphandlad enligt LOV.

Kravuppfyllnad 2013 Htj - per regiform



Enheter som drivs i kommunal regi visar en högre följsamhet mot ställda krav avseende ekonomiadministration, rutiner för delegering, nyckelhantering, egenkontroll av mat, dokumentation och klagomålshantering. Privata utförare uppfyller i högre utsträckning kraven på identifikation, svenska språket, avvikelsehantering och samverkan med andra aktörer.

Rutiner för delegering från primärvården för personal som utför hälso- och sjukvårdsuppgifter inom hemtjänsten, finns inom samtliga enheter i egen regi och hos 94 % av de privata utförarna, dvs 10 hemtjänstenheter hade vid uppföljningstillfället inte godkända rutiner för delegering. En förbättring har dock skett jämfört med föregående års uppföljning.

Utvecklingspotential finns inom samtliga uppföljningsområden och inom båda regiformerna.

### Servicehus

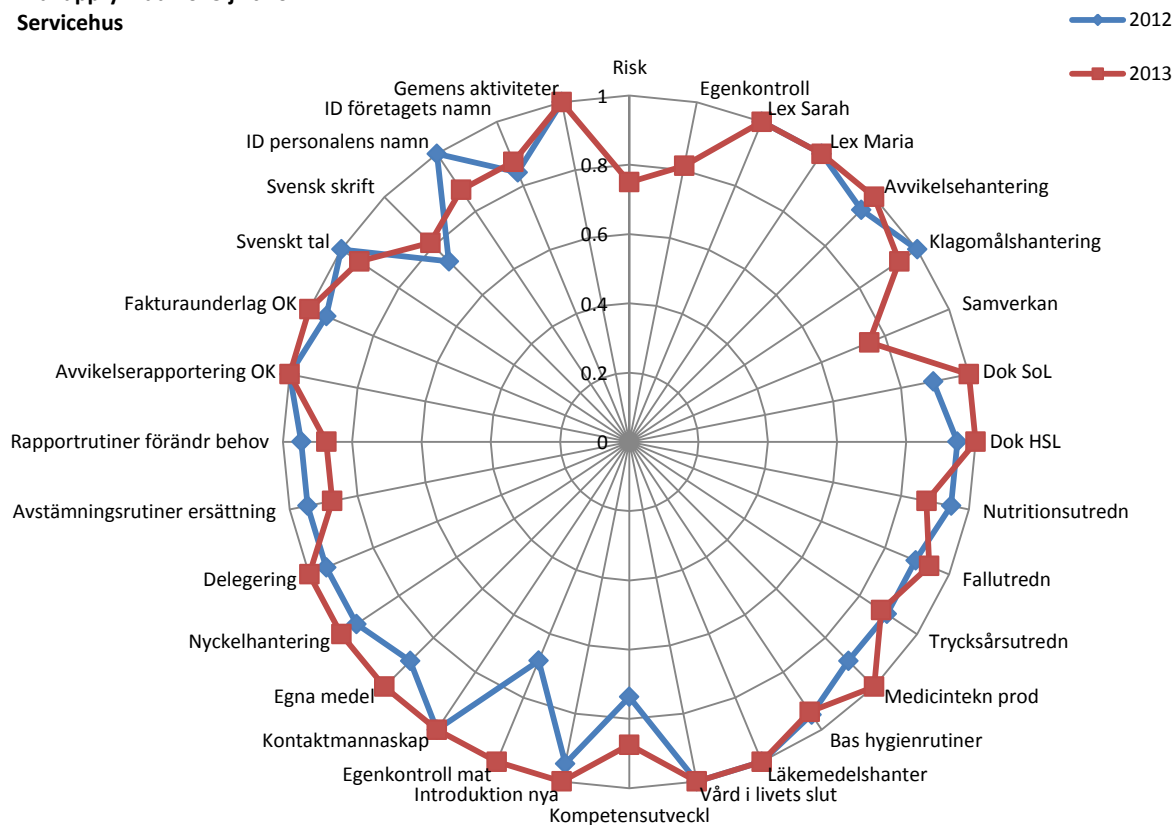
Uppföljningsområdet omfattar följsamheten med rutiner i enlighet med socialstyrelsens föreskrift om ledningssystem SOSFS 2011:9, Lex Sarah SOSFS 2011:5, Lex Maria SOSFS 2005:28 och lokal instruktion för läkemedel enligt SOSFS 2000:1. I uppföljningsområdet ingår



även rapporteringsrutiner och faktureringsunderlag för utförda tjänster, identifikation, svenska språket och aktiviteter.

*Kravuppfyllnad 2013 jämfört med föregående år*

**Kravuppfyllnad 2013 jfrt 2012**  
**Servicehus**



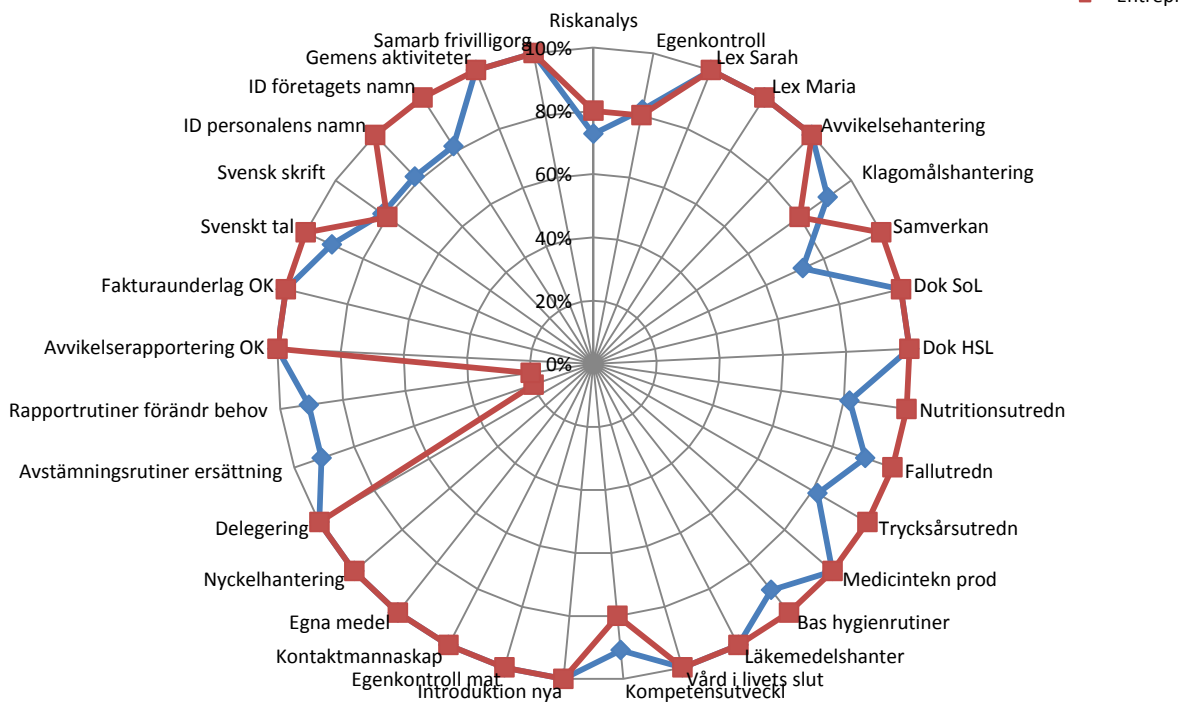
Enheterna uppvisar till viss del en relativt god följsamhet inom uppföljningsområdet. Jämfört med 2012 har det skett en förbättring inom flertalet områden, främst av rutiner för dokumentation, egenkontroll av mat och egna medel samt kompetensutvecklingsplaner för personalen. En försämring har skett inom ersättningsavstämning, rapportering av förändrade behov och klagomålshantering samt identifikation och svenska språket.

Vid 81% av enheterna bedöms samtlig personal kunna uttrycka sig skriftligt på svenska språket. Fler enheter har kompetensutvecklingsplaner för personalen men bör vidareutvecklas hos 12% av enheterna.

Uppföljning av rutiner för riskanalys, egenkontroll och samverkan ingick inte i uppföljningsunderlaget för 2012. Resultatet för 2013 visar på en utvecklingspotential inom dessa områden, men särskilt på behovet av rutiner för riskanalys hos en fjärdedel av servicehusen.

## Kravuppfyllnad 2013 per regiform

### Kravuppfyllnad 2013 per regiform Servicehus



Servicehus upphandlade på entreprenad har generellt en hög kravuppfyllnad. Rutinerna för rapportering av förändrade behov och ersättningsavstämning behöver dock förbättras hos fyra av fem entreprenörer.

Identifikation och personalen kunskaper i svenska språket samt rutiner för samverkan, nutrition och trycksår är utvecklingsområden för några servicehus i egen regi.

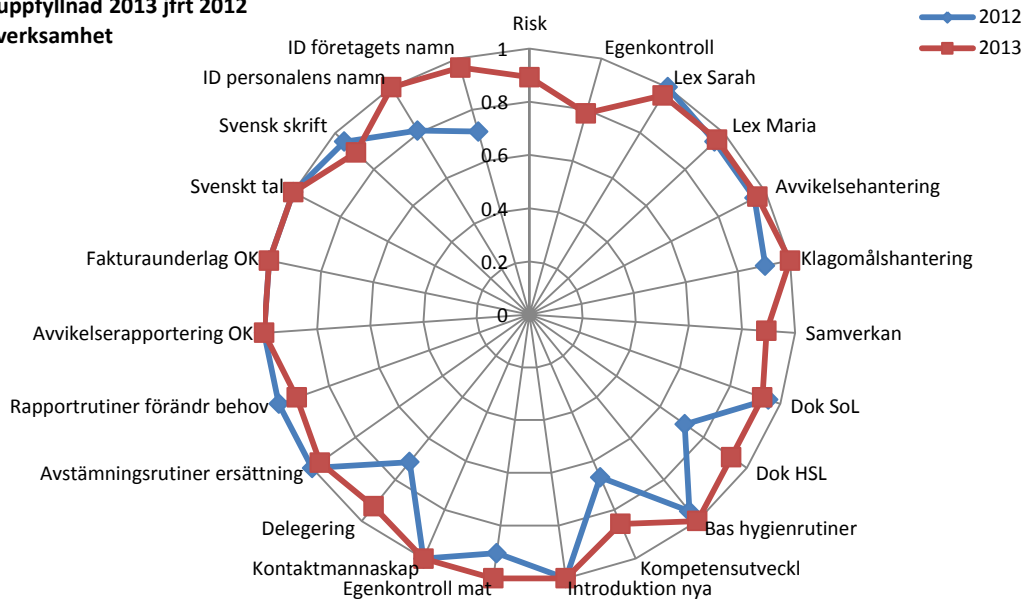
Utvecklingspotential finns inom flera uppföljningsområden och inom båda regiformerna.

### Dagverksamhet

Uppföljningsområdet omfattar följsamheten med rutiner avseende socialstyrelsens föreskrift om ledningssystem SOSFS 2011:9 samt Lex Sarah SOSFS 2011:5, Lex Maria SOSFS 2005:28 och lokal instruktion för läkemedel enligt SOSFS 2000:1. I uppföljningsområdet ingår även rapporteringsrutiner och faktureringsunderlag för utförda tjänster, identifikation, svenska språket och aktiviteter.

### Kravuppfyllnad 2013 jämfört med föregående år

**Kravuppfyllnad 2013 jämfört 2012**  
**Dagverksamhet**



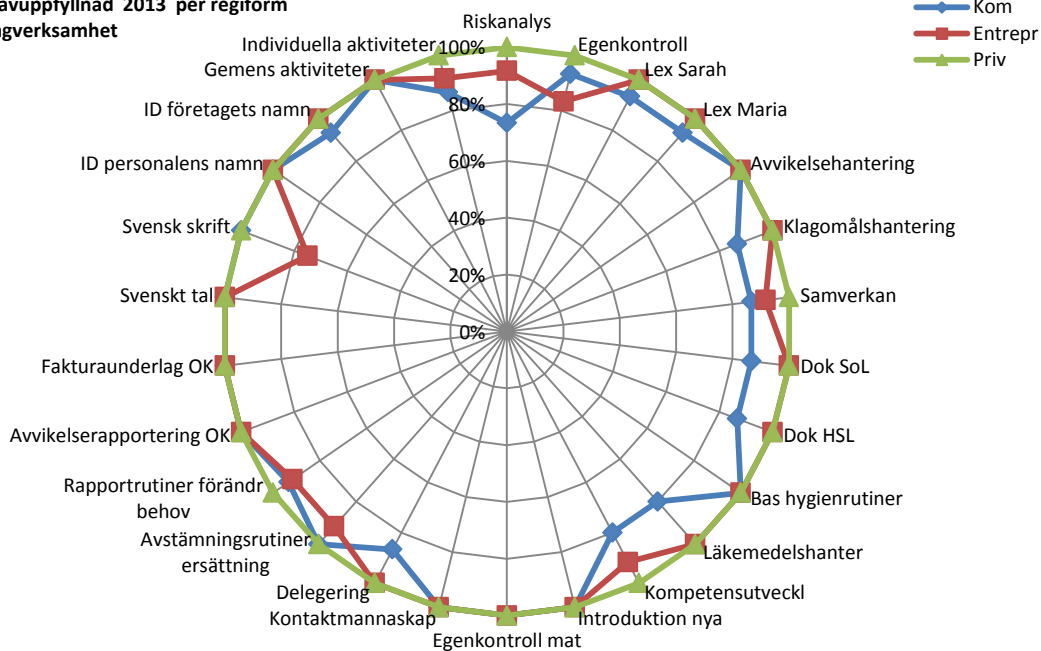
Jämfört med föregående års uppföljning har en märkbar förbättring skett av kravuppfyllnaden inom dagverksamheterna. Rutiner för rapportering av förändrade behov och dokumentation samt kompetensutvecklingsplaner för personalen, behöver vidareutvecklas inom ett par enheter.

Uppföljning av rutiner för riskanalys, egenkontroll och samverkan ingick inte i uppföljningsunderlaget för 2012. Resultatet för 2013 visar på en utvecklingspotential inom dessa områden, men särskilt på behovet av rutiner för egenkontroll.

### Kravuppfyllnad 2013 per regiform

Verksamhetsområdet omfattar regiformerna kommunal egen regi, upphandlad entreprenad och privat verksamhet (1 utförare).

**Kravuppfyllnad 2013 per regiform**  
**Dagverksamhet**



Dagverksamheten i privat regi har en mycket hög kravuppfyllnad inom samtliga områden.

Särskilda utvecklingsområden för några enheter i egen regi är rutiner för riskanalys, klagomålshantering, dokumentation, läkemedelshantering och delegering samt kompetensutvecklingsplaner för personalen. Hos ett par enheter som drivs på entreprenad finns en utvecklingspotential främst avseende rutiner för egenkontroll, avstämning och rapportering av förändrade behov samt kompetensutvecklingsplaner och d.ett svenska språket i skrift.

Samtliga erbjuder i linje med verksamhetens inriktning, gemensamma aktiviteter. Individuella aktiviteter erbjuds vid ca 90% av enheterna i egen regi och entreprenader.

Utvecklingspotential finns inom samtliga uppföljningsområden och främst inom enheter i egen regi och entreprenader.

### **Äldreförvaltningens kommentarer**

Den årliga stadsgemensamma och regineutrala verksamhetsuppföljningen fokuserar på förutsättningarna för att bedriva en god äldreomsorg utifrån enheternas följsamhet avseende lagar, föreskrifter och avtal. Uppföljningen är således ingen kvalitetsuppföljning ur ett rent brukarperspektiv. För detta bör resultatet kompletteras med individuppföljningar och brukarundersökningar för samma år.

Genomförda uppföljningar 2013 visar i stort på väl fungerande verksamheter med en relativt god följsamhet gentemot lagar, avtal och föreskrifter. Uppföljningarna visar, i likhet med Socialstyrelsens och Sveriges kommuner och landstings redovisning i Öppna jämförelser, sammantaget en tydlig förbättring inom samtliga uppföljningsområden, jämfört med föregående år. Såväl goda exempel som enheter med ett eller flera utvecklingsområden finns inom samtliga verksamhetsområden och regiformer.

Uppföljande stadsdelsförvaltning har angett tidsramarna för att bedömda åtgärder vidtas. Uppföljning av att åtgärder vidtagits har i många fall och utifrån bristområdets karaktär, gjorts vid ett eller flera särskilda uppföljningsbesök. Allra senast görs avstämning vid nästkommande ordinarie besök.

En väsentlig del i utförandet av insatser utgörs av ett tydligt och fungerande lokalt kvalitetsarbete i enlighet med Socialstyrelsens författning om Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (SOSFS 2011:9). Riskanalys och egenkontroll av verksamheten är två grundläggande delar som båda är utvecklingsområden inom samtliga verksamheter och regiformer, främst inom hemtjänsten och vård- och omsorgsboendena.

Inom äldreförvaltningen pågår därför ett arbete för att stödja verksamheterna i kvalitetssäkring och utveckling. Inom ramen för stadens lednings- och styrsystem ILS, utvecklas en modul för dokumentation av enheternas process- och kvalitetsarbete i enlighet med Socialstyrelsens författning om Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete. (SOSFS 2011:9). Den samlade dokumentationen i modulen utgör sedan underlag för kvalitetsberättelse och patientsäkerhetsberättelse.

Inspektionen för vård och omsorg IVO, konstaterar i sin tillsynsrapport för 2013 att rutiner och kunskap om personalens rapporteringsskyldigheter avseende Lex Sarah i stort finns i verksamheterna. Enligt verksamhetsuppföljningen 2013 motsvarar 94 % av enheterna kraven på rutiner för Lex Sarah. Brister finns främst hos 11 boendeenheter och fem hemtjänstenheter. Äldreförvaltningen inhämtar fr.o.m. 2013 uppgifter från stadsdelsförvaltningarna, avseende

inkomna och rapporterade Lex Sarahanmälningar. Resultatet föreläggs äldrenämnden i juni 2014.

Inom vård- och omsorgsboendena har möjligheterna till aktiviteter och utevistelse ökat jämfört med tidigare år. En bidragande orsak kan vara stadens satsningar under 2012 och 2013 på ungdomsbesök och äldrevårdar inom vård- och omsorgsboendena, där de äldre i större utsträckning än tidigare kunnat erbjudas meningsfulla aktiviteter individuellt eller i grupp. Under hösten 2013 genomförde äldreförvaltningen en screening av aktiviteter på demensboenden inom alla regiformer. Screeningen visade att de äldre på flertalet enheter erbjöds ett varierat utbud av såväl individuella som gemensamma aktiviteter. Resultatet i brukarundersökningen 2013 visar också på en ökad nöjdhet, främst gällande utevistelse.

Vid uppföljningarna har framkommit brister inom de ekonomiadministrativa områdena, bl.a. fakturaunderlag och avvikelserapporter. Bristerna förekommer inom alla verksamheter och regiformer. Det är väsentligt att stadsdelsförvaltningarna arbetar med aktiv uppföljning av ersättningar och avgiftsunderlag. Det nya ersättningssystemet med tidregistrering inom hemtjänsten, kommer sannolikt att där bidra till en kommande förbättring.

Grunden för en väl fungerande äldreomsorg är att alla medarbetare har kompetens och utbildning. Utvecklingen och förväntningarna på äldreomsorgen kräver relevant utbildning och goda språkkunskaper hos de personer som utför arbetet. Under flera års tid har staden erbjudit medarbetare grundutbildning till undersköterska enligt en modell med utbildning i två steg. En förutsättning för deltagande i bl.a. stadens utbildningar är grundläggande kunskaper i svenska språket. Uppföljningarna visar att andelen omsorgspersonal med kunskaper i muntlig och skriftlig svenska ökar, men behov av fortsatta satsningar finns alljämt, särskilt svenska i skrift inom flera vård- och omsorgsboenden och hemtjänst. Under 2013 har 30 personer har deltagit i stadens utbildningar i svenska som andra språk. Kunskaper i det skrivna språket är också en förutsättning för en ökad och godtagbar dokumentation.

Dokumentationen enligt både socialtjänstlagen och patientdatalagen har sammantaget förbättrats, men är ett fortsatt utvecklingsområde främst inom de kommunala dagverksamheterna och några vård- och omsorgsboenden. Inspektörernas granskningar under 2013 visar också på behovet av utveckling inom området. Som en del i en förbättrad dokumentation och inför införandet av ett nationellt fackspråk inom socialtjänsten och hälso- och sjukvården samt ett nytt dokumentationssystem inom staden, pågår utbildningar och handledning för dokumentationsskyldig personal.

Äldreförvaltningen arbetar kontinuerligt med översyn och utveckling av uppföljningsstrukturen. Det pågående arbetet med stadsgemensamma uppdragsbeskrivningar från stadsdelsnämnderna till respektive verksamheter i egen regi, motsvarande kontrakt och avtal med privata aktörer, kommer att ge de kommunala utförarna en tydligare struktur på förväntade resultat.

Äldreförvaltningen anser att verksamhetsuppföljningarna tillsammans med bl.a. individuppföljningar och brukarundersökningar ger såväl stadsdelsnämnderna som respektive enhet ett bra underlag för det fortsatta utvecklingsarbetet inom äldreomsorgen. Framkomna resultat överlämnas till förvaltningens inspektionsenhet, för vidare analys samt som underlag till inspektions- och granskningsplaneringen och det fortsatta uppföljningsarbetet tillsammans med stadsdelsförvaltningarna. Det inom staden pågående projektet för kvalitetsuppföljning, kommer att ge enheterna ytterligare underlag i utvecklingsarbetet.