

**Handläggare**  
Madeleine Peatt  
Karin Lindbom  
Telefon: 08-508 21 000

**Till**  
Älvsjö stadsdelsnämnd

## **Redovisning av verksamhetsuppföljning inom äldreomsorgen 2014**

### **Förvaltningens förslag till beslut**

Stadsdelsnämnden har tagit del av förvaltningens redovisning av verksamhetsuppföljning inom äldreomsorgen och lägger den till handlingarna.

Göran Sjödin  
Tf. stadsdelsdirektör

Eva Frykler  
Verksamhetsområdeschef

### **Sammanfattning**

Älvsjö stadsdelsförvaltning har enligt stadens uppföljningsmodell för verksamheter inom äldreomsorgen ansvar för att genomföra verksamhetsuppföljningar. Ansvaret omfattade 2014, sju stycken vård- och omsorgsboenden, ett servicehus, en dagverksamhet samt 12 stycken hemtjänstutförare. Uppföljningen har genomförts enligt stadens gemensamma modell och rapporterats till Äldreförvaltningen.

Förvaltningen har sammantaget gjort bedömningen att samtliga uppföljda utförare uppfyller de krav för god omsorg som är ställda inom ramen för uppföljningen. Några utvecklingsområden har identifierats vid uppföljningen såsom; - att ledningssystemet saknar vissa rutiner och att den sociala dokumentationen behöver utvecklas.

## **Bakgrund**

Kommunfullmäktige har beslutat om en stadsgemensam uppföljningsmodell för äldreomsorgens verksamheter. Alla verksamheter, oavsett regiform, ska följas upp årligen utifrån en gemensam mall för respektive verksamhet. Uppföljningen av verksamheter i egen regi och entreprenad görs av respektive stadsdelsförvaltning. Uppföljningen av privata verksamheter med ramavtal fördelas mellan stadens förvaltningar. Syftet med uppföljningen är att få kunskap om vilka styrkor och svagheter samt angelägna förbättringsområden som finns.

Stadsdelsförvaltningen rapporterar resultaten av verksamhetsuppföljningarna genom en webbaserad rapport till Äldreförvaltningen. Sammanställningen redovisas för äldrenämnden som överlämnar den till kommunstyrelsen och därefter till kommunfullmäktige. Uppföljningsrapporten publiceras också på stadens hemsida, Jämför service, i anslutning till respektive utförare.

Respektive stadsdelsnämnd beslutar om eventuella åtgärder och handlingsplaner för verksamheter i egen regi och entreprenad. För verksamheter i privat regi med ramavtal ansvarar Äldreförvaltningen för åtgärder i de fall brister av allvarliga eller återkommande karaktär föreligger.

## **Ärendets beredning**

Detta ärende har utarbetats inom verksamhetsområdet äldreomsorg och funktionsnedsatta. Stadsdelsnämndens pensionärsråd och förvaltningsgruppen har tagit del av ärendet den 5 februari 2015.

## **Ärendet**

Verksamhetsuppföljningarna 2014 har genomförts enligt Stockholm stads modell och mall. Uppföljningsansvariga har tagit del av tidigare uppföljningsrapporter och resultat av stadens brukarundersökningar. Uppföljningen har skett vid verksamhetsbesök och omfattat intervju och dialog med verksamhetsföreträdare, granskning av ledningssystem för kvalitet samt granskning av dokumentation.

Verksamhetsuppföljningarna har till uppdrag att vara en stödjande uppföljning. Alla verksamheter har fått återkoppling av resultatet och har haft möjlighet att faktagranska och lämna eventuella synpunkter på innehållet i rapporten.

Inom ramen för avtalsuppföljning ska individuppföljningar göras som biståndsbedömaren ansvarar för.

### Hemtjänst

Älvsjö stadsdelsförvaltning har under 2014 genomfört, på uppdrag av staden, verksamhetsuppföljning av tolv utförare som ingår i Stockholm stads ramavtal för kundval inom hemtjänsten.

Utförare hemtjänst	Antal brukare Älvsjö stadsdelsförvaltning
AAA Flerspråkig assistans	0
AB Brage Omsorg i Sverige	42
AB Hemstöd 24 Omsorg	5
AB Jessys assistans care	3
Attendo Sverige AB - Älvsjö	195
Bella Care AB	0
CL assistans AB	7
Cura Nova Omsorg AB	1
Finsk hemtjänst AB - Älvsjö	81
Omsorgshuset i Stockholm AB - Söderort	87
Petras hemtjänst AB	0
Plus Vita D & Logic Invest	2

Verksamhetsuppföljningen har genomförts av utredare inom stadsdelsförvaltningen, verksamhetsområdet äldreomsorg och funktionsnedsatta.

Förvaltningen har gjort bedömningen att hemtjänstutförarna i privat regi sammantaget uppfyller de krav som är ställda inom ramen för uppföljningen.

Alla verksamheter har kompetent och erfaren ledning. Samtliga verksamheter har upprättat ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete. Utveckling av ledningssystemet är och ska vara ett ständigt pågående arbete för att utveckla och förbättra verksamheten. Några utvecklingsområden har identifierats i uppföljningen såsom: - att vissa rutiner saknas och vissa rutiner behöver tydliggöras, - att den sociala dokumentationen behöver utvecklas.

Samtliga verksamheter dokumenterar sina insatser utifrån bestämmelserna i socialtjänstlagen. Några av utförarna behöver dock fortsätta att förbättra och utveckla sin dokumentation. För att fortsättningsvis kvalitetssäkra dokumentationen är det viktigt att

utförarna själva lägger in granskning av dokumentationen i sin egenkontroll.

**Vård- och omsorgsboende, servicehus och dagverksamhet**

Utifrån ramavtal som Stockholm stad har tecknat med privata vårdgivare har Älvsjö stadsdelsförvaltning stadens uppdrag att följa upp verksamheten vid fem vård- och omsorgsboenden som har ramavtal med Stockholm stad. Äldreförvaltningen ansvarar för eventuella vidare åtgärder efter genomförd uppföljning.

Vård- och omsorgsboenden, servicehus och dagverksamhet i stadsdelens egen regi och entreprenader har följts upp enligt samma modell. Stadsdelsnämnden ansvarar för att besluta om eventuella åtgärder och handlingsplaner av verksamheter i egen regi och intraprenader samt entreprenader.

Verksamhet	Driftsform
<i>Vård- och omsorgsboende</i>	
Solberga (*1)	Egen regi Älvsjö sdf
Kristallgården, Vardaga (*2)	Entreprenadavtal, Älvsjö sdf
Skutan, Attendo	Ramavtal, Stockholm stad
Liseberg, Blomsterfonden	Ramavtal, Stockholm stad
Långbroberg, Attendo	Ramavtal, Stockholm stad
Långbroberg, Profilboende, Attendo	Ramavtal, Stockholm stad
Långbrogården; Attendo	Ramavtal, Stockholm stad
Svalnäs, Blomsterfonden	Ramavtal, Stockholm stad
<i>Korttidsboende</i>	
Solberga (*1)	Egen regi, Älvsjö sdf
Kristallgården, Vardaga (*2)	Entreprenadavtal, Älvsjö sdf
<i>Servicehus</i>	
Älvsjö servicehus (*1)	Egen regi, Älvsjö sdf
<i>Dagverksamhet</i>	
Solberga dagverksamhet (*1)	Egen regi, Älvsjö sdf

\*1, Redovisas i sin helhet i separat ärende på ett av stadsdelsnämndens sammanträden, 5 februari 2015.

\*2, Redovisades i sin helhet i separat ärende på ett av stadsdelsnämndens sammanträden under hösten 2014.

Verksamhetsuppföljningen har genomförts av medicinskt ansvarig sjuksköterska samt utredare inom stadsdelsförvaltningen, verksamhetsområdet äldreomsorg och funktionsnedsatta.

Förvaltningen har gjort bedömningen att utförarna inom de uppföljda verksamhetsområdena: vård- och omsorgsboende, korttidsboende, servicehus och dagverksamhet sammantaget bedriver en god omvårdnad och god hälso- och sjukvård utifrån respektives uppdrag och verksamhet.

Samtliga verksamheter har verksamhetschef i enlighet med 29§ Hälso- och sjukvårdslagen. Nivån på andelen utbildad omsorgspersonal (vårdbiträde/undersköterska) är hög.

Samtliga verksamheter har upprättat ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete. Utveckling av ledningssystemet är och ska vara ett ständigt pågående arbete för att utveckla och förbättra verksamheten. Utvecklingsområden har identifierats för vissa verksamheter i uppföljningen såsom: - att vissa rutiner saknas och vissa rutiner behöver tydliggöras, - att den sociala dokumentationen behöver utvecklas.

### **Brukarundersökning**

För att säkerställa att verksamheterna har den enskildes fokus genomförs brukarundersökningar inom äldreomsorgen både nationellt och specifikt inom Stockholm stad.

Stadsdelsförvaltningen analyserar samtliga brukarundersökningar och har en dialog med utförarna om resultatet av dessa.

Resultat:

Resultatet från brukarundersökningen 2014 visar sammantaget att brukarna är nöjda med verksamheterna. Sammanlagt är 80% av brukarna nöjda med insatserna från hemtjänsten och 82 % av brukarna är nöjda med insatserna på vård och omsorgsboenden. Sammanlagt upplever 99 % av brukarna ett gott bemötande från hemtjänstpersonalen och 92 % av brukarna upplever ett gott bemötande från personalen på vård och omsorgsboenden.

Förvaltningen har utifrån brukarundersökningarna identifierat två viktiga utvecklingsområden, brukarens upplevelse av trygghet, dels inom hemtjänsten och dels på vård och omsorgsboenden samt mat och måltidssituationen på vård och omsorgsboenden.

### **Fokusgrupp**

För att få ytterligare kunskap om äldres uppfattning har stadsdelsförvaltningen i Älvsjö i enlighet med verksamhetsplanen 2014 genomfört en fokusgrupp med hemtjänstmottagare för att få veta vad de anser är god kvalitet inom hemtjänsten.

Undersökningen utgick från fyra kvalitetsfaktorer; bemötande, meningsfullhet, trygghet och självbestämmande. Fokusgruppens kännetecken på god kvalitet inom hemtjänsten.

<b>Kvalitetsfaktor</b>	<b>Kännetecknen gruppen kom fram till</b>
<b>Meningsfull tillvaro</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tydlig information, öppen dialog</li> <li>• Kunskap och kompetens hos personalen</li> <li>• Att känna trygghet</li> <li>• Att få känna mig behövd</li> <li>• Att vara sysselsatt</li> <li>• Bestämma över sin egen dag</li> <li>• Se mig för den jag är</li> </ul>
<b>Trygghet</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hemtjänstinsatser som trygghetsringning och tillsynsbesök</li> <li>• Larm</li> <li>• Tydlig information</li> <li>• Att inte vara ensam</li> <li>• Tillräckligt med tid</li> <li>• Att ha nyckel</li> <li>• Kontinuitet</li> <li>• Valfrihet, möjligheten att kunna byta utförare</li> </ul>
<b>Bemötande</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Att få vara med och styra över hur insatserna ska ges</li> <li>• Att personalen är lyhörd</li> </ul>
<b>Självbestämmande</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Att personalen visar respekt, att deras arbetsplats är någon annans hem</li> <li>• Bemötandet är viktigt</li> <li>• Bemötande är en tvåvägs-kommunikation</li> <li>• Att personalen är lyhörd, saklig och professionell</li> <li>• Att ha roligt</li> <li>• Personalen måste få vara de det är</li> <li>• Att personalen kan identifiera sig</li> </ul>

Sammantaget pekar resultatet på att ett gott bemötande har en avgörande betydelse för omsorgens kvalitet. Ett gott bemötande innebär att hemtjänstpersonalen möter den enskilde där han/hon befinner sig språkligt, kunskapsmässigt och socialt. Det sociala samspelet tillsammans med andra människor och känslan av trygghet är centralt för den enskilde för att känna meningsfullhet.

Känslan av att personalen finns där vid behov och kontinuitet skapar trygghet. Självbestämmande är när den enskilde får sitt eget perspektiv i centrum.

### **Individuppföljning**

Enheten för äldre utför individuppföljning av aktuella biståndsbeslut årligen. Enheten för äldre har två gånger per år akt granskning. Årets senaste akt granskning visar på att det finns aktuella biståndsbeslut, utredningar och beställningar i alla pågående ärenden inom enheten för äldre.

### **Förvaltningens synpunkter och förslag**

Verksamhetsuppföljningen visar att samtliga uppföljda verksamheter uppfyller de krav för god omsorg som är ställda inom ramen för uppföljningen.

Under 2015 kommer stadsdelsförvaltningen att följa upp att de brister som framkommit har åtgärdats. I syfte att styra verksamheterna mot arbetssätt och insatser som ger största möjliga värde för de äldre samt få kunskap om angelägna förbättringsområden har stadsdelsförvaltningen tagit fram en plan för uppföljningen av äldreomsorgens verksamheter.

### **Bilagor**

1. AAA Flerspråkig assistans
2. AB Brage Omsorg i Sverige
3. AB Hemstöd 24 Omsorg
4. AB Jessys assistans care
5. Attendo Sverige AB - Älvsjö
6. Bella Care AB
7. CL assistans AB
8. Cura Nova Omsorg AB
9. Finsk hemtjänst AB - Älvsjö
10. Omsorgshuset i Stockholm AB - Söderort
11. Petras hemtjänst AB
12. Plus Vita D & Logic Invest
13. Skutan, Attendo
14. Liseberg, Blomsterfonden
15. Långbroberg, Attendo
16. Långbroberg, Profilboende, Attendo
17. Långbrogården; Attendo
18. Svalnäs, Blomsterfonden