

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

Till
Älvsjö stadsdelsnämnd

Plan för uppföljning av äldreomsorgen 2015

Förvaltningens förslag till beslut

Stadsdelsnämnden lägger förvaltningens redovisning av plan för uppföljning inom äldreomsorgen till handlingarna.

Göran Sjödin
Tf. stadsdelsdirektör

Eva Frykler
Verksamhetsområdeschef

Sammanfattning

Alla beslut, insatser och verksamheter ska årligen följas upp inom äldreomsorgen. Uppföljning av verksamheten inom äldreomsorgen är en del i att kvalitetssäkra insatserna till den enskilde och säkerställa att stadsdelsförvaltningen har den äldres fokus. Genom uppföljningen får förvaltningen och verksamheterna kunskap om utvecklingsområden, styrkor och svagheter för att styra mot arbetssätt och insatser som har hög kvalitet.

Verksamhetsuppföljningen omfattar alla verksamheter som bedrivs i stadsdelsnämndens egen regi eller som entreprenad samt verksamheterna vid ett antal privata vård- och omsorgsboenden och hemtjänstenheter som har ramavtal med Stockholm stad.

För att säkerställa uppföljningen och ge stadsdelsnämnden en samlad bild har förvaltningen gjort en beskrivning av den uppföljning inom äldreomsorg som kommer att genomföras under 2015.

Ärendets beredning

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

Ärendet

Plan för uppföljning av äldreomsorgen 2015

| Metod | Verksamhet | Ansvarig | Tidpunkt | Redovisning |
|------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|------------------------|---------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| Verksamhetsuppföljning enligt Stadens modell | Vård och omsorgsboenden, dagverksamhet och servicehus | Stadsdelsförvaltningen | Vårterminen och höstterminen 2015 | December 2015 |
| Verksamhetsuppföljning enligt Stadens modell | Hemtjänstutförare | Stadsdelsförvaltningen | Höstterminen 2015 | December 2015 |
| Brukarundersökning | Samtliga enheter inom äldreomsorgen | Socialstyrelsen | April 2015 | December 2015 |
| Fokusgrupp | Hemtjänst | Stadsdelsförvaltningen | Oktober 2015 | December 2015 |
| Individuppföljning – uppföljning att de insatser som beställts utförs. | Samtliga ärenden som har beslut om insatser inom äldreomsorgen. | Stadsdelsförvaltningen | Löpande under 2015 | Vårterminen och höstterminen 2015 |
| Sammanställning av inkomna klagomål och synpunkter | Verksamhetsområdet äldreomsorg | Stadsdelsförvaltningen | 30 april 2015 31 aug 2015 31 dec 2015 | Maj 2015, T1 Sept 2015, T2 Feb 2016, VB |
| ILS – uppföljning av mål indikatorer och aktiviteter. | Verksamhetsområdet äldreomsorg | Stadsdelsförvaltningen | 30 april 2015 31 aug 2015 31 dec 2015 | Maj 2015, T1 Sept 2015, T2 Feb 2016, VB |
| Deltagande observationer | Verksamhetsområdet äldreomsorg | Stadsdelsförvaltningen | Löpande under 2015 | December 2015 |

Verksamhetsuppföljning enligt stadens modell, egen regi

Uppföljningar av verksamheter i egen regi görs av stadsdelsförvaltningen. Vid uppföljning används stadens uppföljningsmall. Stadsdelsförvaltningen rapporterar resultatet av verksamhetsuppföljningarna genom en webbaserad rapport till äldreförvaltningen.

Verksamheter som följs upp inom Älvsjö stadsdelsområde är:

- Älvsjö servicehus
- Solberga vård- och omsorgsboende
- Solberga korttidsboende
- Solberga dagverksamhet

Uppföljningarna kommer att genomföras under våren och hösten 2015. Stadsdelsnämnden föreläggs rapport om uppföljningarna i december 2015. Stadsdelsnämnden beslutar om eventuella åtgärder och handlingsplaner utifrån genomförd uppföljning.

Verksamhetsuppföljning enligt stadens modell, entreprenad

Uppföljningar av verksamheter på entreprenad görs av stadsdelsförvaltningen. Verksamhet som följs upp inom Älvsjö stadsdelsområde är Kristallgårdens vård- och omsorgsboende.

Uppföljning görs av gällande avtal samt enligt stadens uppföljningsmall. Stadsdelsförvaltningen rapporterar resultatet av verksamhetsuppföljningen genom en webbaserad rapport till äldreförvaltningen.

Uppföljningen genomförs under våren 2015. Stadsdelsnämnden föreläggs rapport om uppföljningen hösten 2015. Stadsdelsnämnden beslutar om eventuella åtgärder och handlingsplaner utifrån genomförd uppföljning.

Verksamhetsuppföljning enligt stadens modell, privat regi med ramavtal

Uppföljningarna av verksamheter i privat regi med ramavtal med Stockholm stad är fördelat mellan stadens 14 stadsdelsförvaltningar. Vid uppföljning används stadens uppföljningsmall. Stadsdelsförvaltningarna rapporterar resultatet av verksamhetsuppföljningarna genom en webbaserad rapport till äldreförvaltningen.

Verksamhet som följs upp inom Älvsjö stadsdelsområde är:**Vård- och omsorgsboende**

- Attendo Skutan
- Liseberg
- Långbroberg
- Långbrogården
- Svalnäs

Hemtjänstutförare

- AAA Flerspråkig assistans
- AB Brage Omsorg i Sverige
- AB Jessys assistans care
- AB Hemstöd 24 Omsorg
- Attendo Sverige AB - Älvsjö
- Bella Care AB
- CL assistans AB
- Cura Nova Omsorg AB
- FSB Finsk Hemtjänst AB - Älvsjö
- Omsorgshuset i Stockholm AB - Söderort
- Petras hemtjänst AB
- Plus Vita D & Logic invest

Uppföljning av vård- och omsorgsboende kommer att genomföras under våren 2015. Uppföljning av hemtjänstutförare genomförs under våren och hösten 2015. Äldreförvaltningen ansvarar för åtgärder i de fall bristerna är allvarliga eller av återkommande karaktär.

Samtliga uppföljningsrapporter publiceras på stadens hemsida, Jämför service, i anslutning till respektive utförare oavsett regiform. Äldreförvaltningen har utarbetat rutiner för att tydliggöra ansvarsfördelningen och anvisningar för att förvaltningarna ska tillämpa likartade bedömningsgrunder vid verksamhetsuppföljningarna.

Brukarundersökning

För att säkerställa att verksamheten har den äldres fokus genomförs årligen brukarundersökningar inom äldreomsorgen. Resultaten i brukarundersökningarna är ett viktigt underlag för de kommande årens utvecklingsarbete.

Under 2015 kommer Socialstyrelsen att genomföra brukarundersökningar inom äldreomsorgens samtliga enheter. Enkäterna kommer att skickas ut under april/maj månad 2015. Resultatet presenteras av Socialstyrelsen i november/december 2015. Resultatet används bland annat för att följa upp mål och indikatorer i verksamhetsplanen.

Fokusgrupp

För att få ytterligare kunskap kommer förvaltningen 2015 att fortsätta använda metoden fokusgrupp för att kvalitativt och inte bara kvantitativt ta reda på vad som är viktigt att utveckla och förbättra inom äldreomsorgen utifrån brukarens perspektiv.

Fokusgrupp är en metod för intervju i grupp, cirka 8-10 deltagare, med fokus på ett bestämt tema. Fokusgruppen kommer att genomföras under hösten 2015. Deltagare kommer att vara enskilda personer med beviljad insats inom äldreomsorgen samt brukarföreträdare. Resultat från fokusgruppen kommer att presenteras för stadsdelsnämnden i rapportform i december 2015.

Dialogmöten

Under 2015 kommer förvaltningen, verksamhetsområdeschefen för enheterna äldre och funktionsnedsatta och enhetschef för äldreheten att kontinuerligt bjuda in företrädare för de externa utförarna till dialogmöten/uppföljningsmöten i syfte att utveckla verksamheten. Vid mötena förs bland annat en dialog om verksamheternas resultat utifrån genomförda uppföljningar.

Verksamhetsberättelse (VB)

Verksamhetsberättelsen redogör för hur verksamhetsområdet fullgjort sitt uppdrag under året både avseende ekonomi och verksamhet enligt beslutad verksamhetsplan. För respektive mål för verksamhetsområdet, görs en bedömning om målen har uppfyllts helt, delvis eller inte. Uppfyllelsegraden är en samlad bedömning utifrån verksamhetens resultat; indikatorernas målvärden samt genomförda aktiviteter.

Individuell uppföljning

Samtliga beviljade beslut om insatser följs upp inom äldreomsorgen. Uppföljningen är individuell och utförs av ansvarig biståndsbedömare. Uppföljningen av individuella beslut genomförs minst en gång per år. Uppföljning av individuella beslut redovisas vid en akt granskning två gånger per år.

Syftet med uppföljningen är att:

- insatser som beställts blir utförda på ett sätt som innebär god kvalitet för den äldre
- insatserna i den individuella genomförandeplanen är utformade så att de tillgodoser behov och önskemål enligt biståndsbeslut och beställning
- den äldre har varit delaktig i planeringen av hur insatserna ska genomföras

Deltagande observation

Verksamhetsuppföljning på individnivå görs även genom metoden observation. Alla verksamheter, oavsett regiform, ska följas upp utifrån en gemensam mall. Uppföljningen av utsedda verksamheter fördelas mellan stadens förvaltningar.

Uppföljning genom metoden observation handlar om att säkerställa faktisk kvalitet i mötet mellan personal och brukare. En verksamhet observeras under cirka en fyra-veckors period vid 12 olika tillfällen.

Avvikelsehantering

Inkomna rapporter, klagomål och synpunkter sammanställs och analyseras för att se mönster och trender. Analysen syftar till att se områden där det finns anledning att utveckla verksamheten. Sammanställning redovisas i tertialbokslut och verksamhetsberättelse.

Förvaltningens synpunkter och förslag

För att säkerställa uppföljningen och ge nämnden en samlad bild gör förvaltningen en beskrivning av den uppföljning av äldreomsorg som kommer att genomföras såväl på individnivå som på verksamhetsnivå under 2015.

Plan för uppföljning av äldreomsorgen kommer att upprättas årligen.