

Handläggare
Madeleine Peatt
Telefon: 08-508 21 000

Till
Älvsjö stadsdelsnämnd
Den 4 februari 2016

Redovisning av verksamhetsuppföljning inom äldreomsorgen 2015

Förvaltningens förslag till beslut

Stadsdelsnämnden tar del av förvaltningens redovisning av verksamhetsuppföljning inom äldreomsorgen.

Per Kjellander
Stadsdelsdirektör

Eva Frykler
Verksamhetsområdeschef

Sammanfattning

Älvsjö stadsdelsförvaltning har enligt stadens uppföljningsmodell för verksamheter inom äldreomsorgen ansvar för att genomföra verksamhetsuppföljningar. Ansvaret omfattade 2015, sju stycken vård- och omsorgsboenden, ett servicehus, en dagverksamhet samt 11 stycken hemtjänstutförare. Uppföljningen har genomförts enligt stadens gemensamma modell och rapporterats till Äldreförvaltningen.

För att säkerställa att verksamheterna har den enskildes fokus genomför socialstyrelsen årligen brukarundersökningar i enkätform. Stadsdelsförvaltningen analyserar samtliga resultat från brukarundersökningarna och har en dialog med utförarna om dessa.

För att få ytterligare kunskap om äldres uppfattning om boende på servicehus har stadsdelsförvaltningen i Älvsjö genomfört en fokusgrupp med äldre. Huvudfrågeställningen i fokusgruppen var; Vad är god kvalitet för boende på ett servicehus?

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 vissa lokala rutiner saknas och vissa rutiner behöver tydliggöras samt att den sociala dokumentationen bör 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, inklusive intraprenader och entreprenader, 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 av verksamheter i egen regi samt intraprenader och entreprenader. För verksamheter i privat regi med ramavtal ansvarar Äldreförvaltningen för åtgärder i de fall brister av allvarliga eller återkommande karaktär föreligger.

Ärendet

Detta ärende har utarbetats inom verksamhetsområdet äldreomsorg och funktionsnedsatta. Stadsdelsnämndens pensionärsråd och förvaltningsgruppen har tagit del av ärendet den 28 januari 2016.

Ärendets beredning

Verksamhetsuppföljningarna 2015 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 2015 genomfört, på uppdrag av staden, verksamhetsuppföljning av elva utförare som ingår i Stockholms stads ramavtal för kundval inom hemtjänsten.

Utförare hemtjänst	Antal brukare Älvsjö stadsdelsförvaltning
Assistans och Hemtjänst i Stockholm AB	0
AB Hemstöd 24 Omsorg	16
AB Jessys assistans care	4
Attendo Sverige AB - Älvsjö	157
Bella Care AB	0
CL assistans AB	1
Cura Nova Omsorg AB	2
Finsk hemtjänst AB - Älvsjö	103
Omsorgshuset i Stockholm AB - Söderort	93
Petras hemtjänst AB	0
Plus Vita D & Logic Invest	3

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 samt att den sociala dokumentationen bör 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 fortsätter att granska dokumentationen i sin egenkontroll.

Vård- och omsorgsboende, servicehus och dagverksamhet
Utifrån ramavtal som Stockholms 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
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, Redovisades i sin helhet i separat ärende på ett av stadsdelsnämndens sammanträden, 17 december 2015.

*2, Redovisades i sin helhet i separat ärende på ett av stadsdelsnämndens sammanträden under hösten 2015.

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 bör utvecklas.

Brukarundersökning

För att säkerställa att verksamheterna har den enskildes fokus genomförs brukarundersökningar inom äldreomsorgen både nationellt och specifikt av socialstyrelsen. Stadsdelsförvaltningen analyserar samtliga brukarundersökningar och har en dialog med utförarna om resultatet av dessa.

Resultat:

I Älvsjö svarade 215 personer med hemtjänstinsatser på brukarenkäten, vilket är 67,4% av de tillfrågade. Från särskilt boende svarade på 55 personer vilket är 66,3% av de tillfrågade.

Resultatet från brukarundersökningen 2015 visar sammantaget att brukarna är nöjda med verksamheterna.

Inom hemtjänst anser brukarna att de får bra bemötande (94%) och känner förtroende (85%) för personalen.

Inom särskilt boende anser brukarna att de får bra bemötande (91%) och känner förtroende (83%) för personalen. 92 % av de tillfrågade känner sig trygga på boendet.

Förvaltningen har utifrån brukarundersökningarna identifierat utvecklingsområden.

Utvecklingsområden inom hemtjänsten är:

- brukarens upplevelse av att kunna påverka insatsens utformning (hur och när insatsen ska ges)
- information från personal om tillfälliga förändringar

Utvecklingsområden inom särskilt boende är:

- information från personal om tillfälliga förändringar
- veta vart man vänder sig med synpunkter och klagomål

Fokusgrupp

För att få ytterligare kunskap om äldres uppfattning har stadsdelsförvaltningen i Älvsjö i enlighet med verksamhetsplanen 2015 genomfört en fokusgrupp på Älvsjö servicehus för att få veta vad de boende där anser är god kvalitet inom servicehusboende. Undersökningen utgick från fyra kvalitetsfaktorer: meningsfull tillvaro, trygghet, delaktighet samt mat och måltidssituationen. Fokusgruppleddare var utredare från stadsdelsförvaltningen.

Resultat: Kännetecknen på vad god kvalitet är för boende på ett servicehus

Kvalitetsfaktor	Kännetecknen gruppen kom fram till
Meningsfull tillvaro	<ul style="list-style-type: none"> • Delta i olika aktiviteter, att få möjlighet att få träna och att komma ut • Anpassa aktiviteter efter behov och önskemål • Att personal har tid/inte skyndar eller stressar
Trygghet	<ul style="list-style-type: none"> • Närhet och tillit till personal, dag som natt • Veta vem som kommer och när • Personalen vet vad de ska göra/utförandet av insatser
Delaktighet	<ul style="list-style-type: none"> • Självbestämande, hur vill jag ha det? • Aktivera sig själv/delta i aktiviteter • Delta i planeringen av insatser
Mat och måltidssituationen	<ul style="list-style-type: none"> • Gemenskap/dagens höjdpunkt • God kvalitet/husmanskost • Delta vid inköp av mat/livsmedel

Av samtliga kännetecken som kom fram fick varje deltagare välja ut de mest betydelsefulla kännetecknen.

Generellt tyckte gruppen att servicehusboendet har en god kvalitet. Det som gruppen ansåg vara det mest betydelsefulla kännetecknen för god kvalitet var också det som man påtalade som prioriterade utvecklingsområden, d.v.s. det som bör vara det viktigaste att utveckla och förbättra inom servicehusboendet.

Att få känna att man har en meningsfull tillvaro och känna trygghet när man inte själv kan utföra något är det mest betydelsefulla. Trygghet känner man om man blir respektfullt bemött genom att personalen passar tider, att man vet vem som kommer, att personalen har den kunskap som behövs för uppgiften och att det görs på det sätt som jag vill. Det är framförallt viktigt att kunna lita på larmsystemet, att personal kommer vid behov för att kunna känna trygghet. Meningsfull tillvaro känner man om man får möjlighet att bibehålla hälsan genom att regelbundet erbjudas fysiska och sociala aktiviteter och när personalen inte skyndar och stressar utan är fysiskt och socialt närvarande under pågående insatser.

Individuppföljning

Enheten för äldre utför individuppföljning av aktuella biståndsbeslut årligen. Enheten för äldre har två gånger per år aktgranskning för att se att detta blir gjort.

Årets senaste aktgranskning 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 uppföljda verksamheter sammantaget uppfyller de krav för god omsorg som är ställda inom ramen för uppföljningen.

Under 2016 kommer stadsdelsförvaltningen att följa upp att de brister som framkommit har åtgärdats.

Bilagor

1. Verksamhetsuppföljningsrapport – Assistans och Hemtjänst i Stockholm AB
2. Verksamhetsuppföljningsrapport – AB Hemstöd 24 Omsorg
3. Verksamhetsuppföljningsrapport – AB Jessys assistans
4. Verksamhetsuppföljningsrapport – Attendo Sverige AB
5. Verksamhetsuppföljningsrapport – Bella Care Aktiebolag
6. Verksamhetsuppföljningsrapport – CL Assistans AB
7. Verksamhetsuppföljningsrapport – Cura Nova Omsorg AB
8. Verksamhetsuppföljningsrapport – FSB Finsk Hemtjänst AB
9. Verksamhetsuppföljningsrapport – Omsorgshuset i Stockholm AB
10. Verksamhetsuppföljningsrapport – Petras hemtjänst AB
11. Verksamhetsuppföljningsrapport – Plus Vita – D & Logic Invest
12. Verksamhetsuppföljningsrapport – Skutan, Attendo
13. Verksamhetsuppföljningsrapport – Liseberg, Blomsterfonden
14. Verksamhetsuppföljningsrapport – Långbroberg, Attendo
15. Verksamhetsuppföljningsrapport – Långbrogården, Attendo
16. Verksamhetsuppföljningsrapport – Svalnäs, Blomsterfonden