

Handläggare
Christina Egerbrandt
Telefon: 08-508 08 032

Till
Kungsholmens stadsdelsnämnd
2017-03-09

Principer och metoder för uppföljning och styrning inom äldreomsorgen

Remiss från kommunstyrelsen

Förvaltningens förslag till beslut

Remissen besvaras med förvaltningens tjänsteutlåtande.

Maria Laxvik
stadsdelsdirektör

Lena Slotte
avdelningschef

Sammanfattning

Kommunstyrelsen har sänt Principer och metoder för uppföljning och styrning inom äldreomsorgen på remiss till stadsdelsnämnden.

Kungsholmens stadsdelsförvaltning ser i huvudsak positivt på äldreförvaltningens förslag men vill särskilt framhålla några synpunkter.

Enligt förvaltningen bör det förtydligas hur den sammantagna återföringen av avtalsuppföljning och kvalitetsobservationer ska gå till. Det är, enligt förvaltningen, viktigt att beakta att resultaten från uppföljningarna även ska återföras till förvaltningen och till stadsdelsnämnden och inte bara till utförarna. Det vore också, enligt förvaltningen, en fördel om kvalitetsobservationerna gjordes i anslutning till och gärna före verksamhetsuppföljningen.

Förvaltningen instämmer i att verksamhetsuppföljningar med fördel kan genomföras vartannat år. Däremot så måste det lämnas öppet för varje stadsdelsförvaltning att planera när i tid dessa ska genomföras.

Bakgrund

På uppdrag av kommunfullmäktige, i budget för 2015 och 2016, har äldreförvaltningen i samverkan med stadsledningskontoret och

stadsdelsförvaltningarna utrett nuvarande system för uppföljning av verksamheter inom äldreomsorgen. Utredningen har tagit fasta på att ta fram en förnyad modell för uppföljning som rationaliserar, optimerar och gör den befintliga uppföljningen mer enhetlig över staden. Även behovet av att införa tillsynspersoner över social omsorg har utretts då detta var en del i uppdraget.

Rapport om utveckling av hemtjänst har sänts på remiss till stadsdelsnämnden för yttrande senast den 5 april 2017.

Ärendet

Den uppföljningsmodell som föreslås av äldreförvaltningen bygger på tre uppföljningsperspektiv som tillsammans ger ett helhetsresultat för parametrarna struktur-, process- och resultat kvalitet. De tre kvalitetsperspektiven utgörs av:

- Resurser – verksamhetens förutsättning och följsamhet till lagar, författningar, avtal osv. Följs upp genom den stadsgemensamma verksamhetsuppföljningen.
- Prestationer – hur upprättade rutiner och värdegrund används och tillämpas i det praktiska arbetet. Följs upp genom kvalitetsobservationer.
- Effekter – måluppfyllelse och den äldres upplevelse av kvaliteten. Följs upp genom dialog med de äldre vid årligt individuppföljning samt via brukarundersökningar.

Dessa tre uppföljningsformer finns i princip redan i dag men de föreslås samordnas och systematiseras i förslaget. Även roller och mandat för uppföljning behöver enligt äldreförvaltningen förtydligas då det framkommit att det upplevs som oklart vem som äger och styr frågor relaterade till olika uppföljningar.

Genom den föreslagna uppföljningsmodellen kan, enligt äldreförvaltningen, resultat fångas in utifrån alla kvalitetsparametrar, till ett sammanslaget resultat för hela verksamheten. Detta innebär att verksamheterna får återföring från uppföljningen utifrån en helhetsbild som samlat påvisar utvecklingsområden samt vilka resultat som leder till måluppfyllelse.

Screening tas bort

Den screening för att kartlägga fokusområden som äldreförvaltningens inspektörer genomför idag föreslås tas bort.

Utglesning av verksamhetsuppföljningarna

För att använda befintliga resurser optimalt föreslås att verksamhetsuppföljningarna/avtalsuppföljningarna sker vartannat år. Exempelvis genom att följa upp vård- och omsorgsboende och dagverksamhet ena året och servicehus och hemtjänst det andra året.

I protokollet från äldrenämnden framgår att branschrådet önskar att återkoppling inte enbart sker till stadsdelsförvaltningen och till verksamheten utan även till avtalsförvaltaren för respektive organisation.

Stadsgemensam individuppföljning

Äldreförvaltningen föreslår att en dialog ska föras med den enskilde vid individuppföljningen om dennes uppfattning av kvaliteten på vården och omsorgen. På så sätt kan den enskilde själv framföra sina synpunkter på ett enkelt sätt.

Genom att sammanställa avidentifierade kvalitetsdata på individnivå möjliggörs, enligt äldreförvaltningen, att aggregera såväl inom vissa frågor som i grupper. På sikt skulle, enligt äldreförvaltningen, resultaten från brukarundersökningen kunna ersättas av resultaten från individundersökningen.

Ett utvecklingsområde skulle, enligt äldreförvaltningen, kunna vara att mäta närståendes uppfattning med ett slags Nöjd Närstående Index.

Äldreförvaltningen föreslår att eftersom det kan finnas frågor som är angelägna för en enskild stadsdelsnämnd att följa upp ska det gå att lägga till frågor utöver de som fastställts i mallen. Det ska också finnas utrymme för den enskilde att lämna övriga synpunkter.

Tillsynsansvarig över socialtjänsten

Enligt äldreförvaltningens utredning har vissa stadsdelsnämnder redan personer/funktioner som delar på de uppgifter som skulle kunna ingå i en tillsynsansvarigs ansvarsområde. Äldreförvaltningen föreslår därför att erfarenheter sammanställs innan ställning tas om inrättade av en sådan funktion.

Ärendets beredning

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom äldreomsorgsavdelningen. Ärendet har behandlats av stadsdelsnämndens pensionärsråd den 6 mars, råd för funktionshinderfrågor den 2 mars och förvaltningsgruppen den 2 mars. Synpunkter framgår av protokollen.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Förvaltningen tycker det är bra att klargöra och systematisera verksamhetsuppföljningen. Med den föreslagna modellen säkerställs att både struktur-, process- och resultat kvalitet följs upp. Det är också viktigt att det finns en gemensam grund för uppföljningen så att alla stadsdelsnämnder gör lika och det går att jämföra resultaten. Det underlättar också när den enskilde ska välja utförare.

Enligt förvaltningen bör det förtydligas hur den sammantagna återföringen av resultaten till verksamheterna ska gå till samt hur återföringen till stadsdelsförvaltningen från kvalitetsobservationerna ska gå till. Det är, enligt förvaltningen, viktigt att beakta att resultaten från uppföljningarna även ska återföras till förvaltningen och till stadsdelsnämnden och inte bara till utförarna. I uppföljningen av brister och åtgärdsplaner är kvalitetsobservationerna en viktig del. Det vore, enligt förvaltningen, en fördel om kvalitetsobservationerna gjordes i anslutning till och gärna före verksamhetsuppföljningen. Om enheterna ska få ett sammantaget resultat och en bild av sin verksamhet bör, enligt förvaltningen, observationer och avtalsuppföljning göras vid ett och samma tillfälle. Som utförare är det en fördel om uppföljningarna samordnas som en helhet även tidsmässigt då det även sker uppföljningar av andra instanser, t ex miljöförvaltning och förvaltningsledning under året.

Screening tas bort

Förvaltningen tycker det är ett bra förslag. Idag består uppföljningen av många olika delar och det ger en splittrad helhetsbild för utförarna.

Utglesning av verksamhetsuppföljningarna

Förvaltningen instämmer i att verksamhetsuppföljningar med fördel kan genomföras vartannat år. Däremot så bör det, enligt förvaltningen, lämnas öppet för varje stadsdelsförvaltning att planera hur dessa ska genomföras, vilka som ska genomföras ena året respektive andra året. Planeringen är dels avhängig vilken organisation som respektive stadsdelsförvaltning har för uppföljning och dels utifrån eventuella brister som utförare har. Då olika personer inom stadsdelsförvaltningen genomför olika delar av uppföljningen måste planeringen ske lokalt så att arbetsbelastningen blir jämn över året och mellan åren. I samband med organisationsförändringar hos utförarna, såsom till exempel uppköp av företag och hopslagningar av verksamheter uppstår situationer som kan kräva extra uppföljningar. Förvaltningen föreslår att planeringen görs i god tid före årsskiftet och i samråd med äldreförvaltningen för att kunna få med även kvalitetsobservationen som en del av den helhetsbild av verksamheten som uppföljningen ska ge.

Förvaltningens uppfattning är också att entreprenader bör följas upp oftare, kanske inte i form av avtalsuppföljning men i form av återkopplings- eller uppföljningsbesök. Stadsdelsnämnden är avtalsförvaltare för dessa avtal och ansvarig för sina brukare och måste kunna säkerställa att verksamheten levererar en god och säker vård och omsorg. Kungsholmens stadsdelsförvaltning genomför idag ett återkopplingsbesök i nära anslutning till uppföljningstillfället hos samtliga utförare av hemtjänst, servicehus och vård- och omsorgsboende. Utöver detta genomförs återkopplingsbesök vid ytterligare två tillfällen per år vid servicehus och vård- och omsorgsboenden. Då följs eventuella brister och åtgärdsplaner upp. Kungsholmen genomför uppföljningar enligt samma modell oavsett driftsform.

I protokollet från äldrenämnden framgår att branschrådet önskar att återkoppling inte enbart sker till stadsdelsförvaltningen och till verksamheten utan även till avtalsförvaltaren för respektive organisation. Förvaltningen instämmer i och tycker det är ett bra förslag att återkoppling även sker till avtalsförvaltaren för respektive organisation. Kungsholmens stadsdelsförvaltning inbjuder alltid regionchef eller motsvarande till återkopplingsbesöket som sker i anslutning till avtalsuppföljningen.

Stadsgemensam individuppföljning

Inom Kungsholmens stadsdelsnämnd förs redan idag en dialog med den enskilde om dennes uppfattning av kvaliteten på vården och omsorgen. I samband med individuppföljningen ställer biståndshandläggaren frågor utifrån ett formulär och resultatet utgör underlag för ett antal nämndindikatorer.

Förvaltningen är positiv till att denna utveckling sker även i staden och föreslår att resultaten kopplas till det integrerade ledningssystemet ILS. Förvaltningen ser positivt på att på sikt ersätta resultaten från brukarundersökningen med resultaten från individuppföljningen. Brukarundersökningen genomförs i mars-april och resultaten kommer inte förrän i slutet av oktober och svarsfrekvensen är alltför låg för att vara tillförlitlig. Uppföljning i form av intervjuer tror förvaltningen ger en högre kvalitet och tillförlitligare resultat.

Förvaltningen ser positivt på att även mäta närståendes uppfattning med ett slags Nöjd Närstående Index. Då resultaten ifrån brukarundersökningen idag bygger på svar både från den enskilde och från dennes anhörige. Det vore också bra om den brukarundersökningen kunde kompletteras med frågor kring den närståendes uppfattning

om hur beviljat anhörigstöd fungerar i enlighet med krav på uppföljning i stadens program för stöd till anhöriga.

Förvaltningen tycker det är bra att det finns möjlighet att lägga till frågor som är angelägna för en enskild stadsdelsnämnd och att det finns utrymme för den enskilde att lämna övriga synpunkter.

Tillsynsansvarig över socialtjänsten

Inom Kungsholmens stadsdelsförvaltning genomförs avtalsuppföljningar av kvalitetsuppföljare inom hälso- och sjukvård och socialtjänst. Individuppföljningar genomförs av biståndshandläggare. Förvaltningen uppfattning är att det är en bra arbets- och ansvarsfördelning och att en särskild befattning som tillsynsansvarig inte behövs. Hur stadsdelsförvaltningarna väljer att fördela ansvar och arbetsuppgifter måste kunna variera utifrån förvaltningens storlek och organisation i övrigt.

.....

Bilaga

Principer och metoder för uppföljning och styrning inom äldreomsorgen - remiss från kommunstyrelsen.