

**Handläggare**  
Annika Ekengren  
Telefon: 08-508 01 230

**Till**  
Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd  
2017-03-30

## Principer och metoder för uppföljning och styrning inom äldreomsorgen

Remiss från kommunstyrelsen

### Förvaltningens förslag till beslut

Stadsdelsnämnden överlämnar förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen.

Patrik Derk  
stadsdelsdirektör

Gunilla Davidsson  
verksamhetsområdeschef

### Sammanfattning

På uppdrag av kommunfullmäktige har äldrenämnden i samverkan med stadsledningskontoret och stadsdelsförvaltningarna utrett nuvarande system för uppföljningar inom stadens äldreomsorg. Den uppföljningsmodell som föreslås bygger på att verksamheter följs upp utifrån tre olika kvalitetsperspektiv, struktur, process och resultat vilket tillsammans ger ett helhetsresultat.

I utredningen föreslås att verksamhetsuppföljningarna ska glesas ut från varje till vartannat år. Detta för att frigöra resurser för individuppföljningar och utveckling av egen verksamhet.

Utredningen föreslår också att stadsövergripande mallar och rutiner för individuppföljning ska utvecklas. På så sätt kan resultaten jämföras och utvärderas över staden.

Utredningen föreslår vidare att entreprenaduppföljningarna ska genomföras på ett enhetligt sätt inom staden utifrån ett stadsgemensamt arbetsmaterial.

Förvaltningen ser positivt på förslaget om ny uppföljningsmodell och anser att den ökar förutsättningarna för att förbättra kvaliteten på uppföljningarna inom äldreomsorgen.

## **Bakgrund**

På uppdrag av kommunfullmäktige har äldrenämnden i samverkan med stadsledningskontoret och stadsdelsförvaltningarna utrett nuvarande system för uppföljningar inom stadens äldreomsorg.

Kommunstyrelsen har remitterat utredningen till samtliga stadsdelsnämnder för yttrande senast den 5 april 2017.

## **Ärendet**

Nuvarande uppföljningsmodell inom stadens äldreomsorg beslutades av kommunfullmäktige år 2005 och består av verksamhetsuppföljning, individuppföljning och brukarundersökningar. Utöver detta görs även entreprenadavtalsuppföljningar, kvalitetsobservationer och inspektioner. Utredningen konstaterar att det saknas samordning och samsyn inom staden hur de resultat som uppföljningarna genererar ska hanteras. Det behövs en tydligare struktur för uppföljning och resultatredovisning och utredningen föreslår en ny modell som bygger på tre parametrar, struktur-, process- och resultat kvalitet. På så sätt skulle ett helhetsresultat för kvaliteten kunna uppnås. Strukturkvaliteten följs bl.a. upp genom verksamhetsuppföljningarna, processkvaliteten genom observationer och resultat kvaliteten genom individuppföljningar.

### *Verksamhetsuppföljning*

En stadsövergripande verksamhetsuppföljning genomförs årligen av stadsdelsförvaltningarna utifrån en gemensam mall.

Äldreförvaltningen ansvarar för samordningen. Resultaten återkopplas skriftligt till utförarna. Resultaten från verksamheter i egen regi och entreprenörer redovisas även till respektive stadsdelsnämnd. Äldreförvaltningen redovisar årligen det stadsövergripande uppföljningsresultatet till äldrenämnden och kommunstyrelsen.

Utredningen föreslår att verksamhetsuppföljningarna ska glesas ut från varje till vartannat år. Detta skulle medföra att resurser frigörs för att i större utsträckning kunna fokusera på individuppföljningar och även utveckling av verksamheter inom egen regi.

### *Individuppföljning*

Individuppföljningarna inom äldreomsorgen görs av biståndshandläggarna vid nyprövning av beslut eller annan uppföljning minst en gång per år. Det finns i nuläget dock inga fastställda stadsövergripande riktlinjer för hur individuppföljning ska gå till utan sker på olika sätt i de olika stadsdelsförvaltningarna. I vissa fall saknas

rutiner för att på ett strukturerat sätt följa upp nöjdheten hos brukarna vad gäller kvaliteten på insatserna.

Utredningen föreslår att vid individuppföljningar ska en dialog föras med den enskilde utifrån stadsövergripande mallar om hur hon/han uppfattar kvaliteten på den vård och omsorg som ges. Mallar och rutiner för individuppföljning ska tas fram av äldreförvaltningen och användas över hela staden. På så sätt skulle resultaten kunna jämföras och utvärderas stadsövergripande. På sikt skulle resultaten kunna ersätta resultaten från brukarundersökningarna vid målstyrning av stadens äldreomsorg på så sätt att indikatorerna i tertialrapporter och verksamhetsberättelse rapporteras utifrån individuppföljningarna i stället för brukarundersökningarna. Brukarundersökningen som gäller hemtjänst och vård- och omsorgsboenden är en årlig nationell undersökning som genomförs av Socialstyrelsen. Om staden själv formulerar frågor till individuppföljningarna kan områden som känns angelägna för Stockholm stad mätas. Resultaten skulle då kunna skapa en viktig kunskap för politiker, tjänstemän och utförare och öka möjlighet till förändring där sådan behövs.

#### *Entreprenaduppföljningar*

Utredningen föreslår att entreprenaduppföljningarna ska genomföras på ett enhetligt sätt inom staden utifrån ett stadsgemensamt arbetsmaterial. Idag sker uppföljningarna på olika sätt inom staden och redovisas också på olika sätt.

#### *Kvalitetsobservationer*

Utredningen visar att kvalitetsobservationer är en uppskattad metod och ett bra komplement till annan uppföljning. Observatörerna ska fortsätta utgöra stöd till stadsdelsnämnderna avseende metodutveckling och spridandet av goda exempel. Hur resultaten av observationerna ska hanteras kommer att tydliggöras då ansvaret för dessa från och med 2017 förs över från kommunstyrelsen till äldrenämnden.

### **Ärendets beredning**

Ärendet har beretts inom verksamhetsområdet äldreomsorg. Stadsdelsnämndens pensionärsråd har fått tillfälle att yttra sig.

### **Pensionärsrådets synpunkter**

Rådet ställer sig positiva till förslaget. Rådet vill också understryka vikten av att kvalitetsuppföljningar inom äldreomsorgen sker regelbundet och oavsett regiform.

### **Förvaltningens synpunkter och förslag**

Förvaltningen ser positivt på förslaget om ny uppföljningsmodell och anser att den ökar förutsättningarna för att förbättra kvaliteten på uppföljningarna inom äldreomsorgen.

Förvaltningen delar uppfattningen att verksamhetsuppföljningar ska genomföras vartannat år. Det frigör resurser som kan användas för att utveckla individuppföljning, utveckla verksamheter i egen regi samt kunna göra fördjupade uppföljningar vid de verksamheter som uppvisat brister. Det är dock viktigt att förvaltningarna själva får planera hur och när under året uppföljningarna ska ske. Detta med hänsyn till organisation, arbetsbelastning och de eventuella brister som utförare har och som behöver följas upp. Planeringen av uppföljningarna bör ändå ske i samråd med äldreförvaltningen i god tid för att kvalitetsobservationerna ska kunna genomföras tidsmässigt i anslutning till verksamhetsuppföljningen. Det är ett sätt att minska spridningen av uppföljningar för enheterna och gör också att de kan få ett sammantaget resultat.

Förvaltningen anser även att stadsgemensamma mallar och rutiner kan bidra till att utveckla individuppföljningen. Det är värdefullt om hela staden använder samma frågor så resultaten blir jämförbara och användbara i kvalitetsutvecklingen av verksamheterna. Likaså delar förvaltningen uppfattningen om att individuppföljning är ett bra tillfälle till dialog med omsorgstagare om kvaliteten på den vård och omsorg som ges. Det ger möjlighet för den äldre att på ett enkelt sätt framföra sina synpunkter. De brukarundersökningar som idag görs har en relativt låg svarsprocent. Många äldre har svårt att svara på frågorna i enkäten och det är vanligt att anhöriga och gode män svarar i deras ställe. Det är ett angeläget område att utreda om det finns någon metod att få fram vad de äldre tycker och upplever även de äldre som har svårighet att uttrycka sig i ord.

Förvaltningen delar också uppfattningen att entreprenadsavtalsuppföljningarna ska genomföras på ett enhetligt sätt inom staden. Det måste dock finnas utrymme för viss flexibilitet med tanke på att olika avtal är utformade på olika sätt.

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden överlämnar förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen.

---

### **Bilaga**

Äldrenämndens förslag till principer och metoder för uppföljning och styrning inom äldreomsorgen.