

## § 8 Inspektörernas årsrapport 2017

Dnr 1.1.3-51/2018

### Äldrenämndens beslut

Äldrenämnden godkänner förvaltningens tjänsteutlåtande med inspektörernas årsrapport 2017 och överlämnar det tillsammans med årsrapporten till samtliga stadsdelsförvaltningar, entreprenader och privata utförare av äldreomsorg inom Stockholms stad.

### Ärendet

Förvaltningen har redovisat ärendet i ett tjänsteutlåtande daterat 2018-01-31.

Äldreförvaltningens tre inspektörer har under året hanterat cirka 150 klagomål, synpunkter och frågor. De vanligast förekommande klagomålen handlar om personalens kompetens, bemötande, mat och måltider, uteblivna insatser, hantering av synpunkter och klagomål, aktiviteter och utevistelse, bemanning samt hälso- och sjukvård.

Inspektörerna har genomfört 41 inspektioner inom samtliga regiformer: 10 inspektioner inom hemtjänst, 2 på servicehus, 25 på vård- och omsorgsboende och 4 på dagverksamhet. I årsrapporten presenteras samtliga inspektioner kortfattat. Utifrån inspektionerna bedömer inspektörerna att det finns behov av utveckling inom bland annat följande områden: aktiviteter och utevistelse, social dokumentation, hantering av synpunkter och klagomål, kompetensutveckling, mat och måltider, värdegrunden.

Inspektörerna har även medverkat vid 17 särskilda granskningar av utförare av hemtjänst, följt upp stimulansmedel för ökad bemanning samt lyft goda exempel bland annat via äldreförvaltningens nyhetsbrev.

Under året infördes ett jämställdhetsperspektiv vid inspektionerna. Resultatet visar att det inte föreligger några direkta skillnader mellan kvinnor och män, när det gäller förekomst av genomförandeplaner och löpande social dokumentation.

I *Inspektörernas årsrapport 2017* finns många beröringspunkter med kvalitetsobservatörernas rapport: *Sammanställning kvalitetsobservationer 2017*, diarienummer 4.1-304/2017.

**Yrkanden**

Ordföranden Torun Boucher (V) med instämmande av övriga ledamöter och tjänstgörande ersättare samt med stöd av ersättaryttranden från Erik Vallström (Fi) och Alfred Askeljung (C) yrkar bifall till förvaltningens förslag till beslut.

Vice ordföranden Erik Slottner (KD), ledamoten Dennis Wedin m.fl. (M) och ledamoten Ann-Katrin Åslund (L) ) anmäler ett gemensamt särskilt uttalande med stöd av ersättaryttrande från Alfred Askeljung (C).

**Beslutsgång**

Ordföranden Torun Boucher (V) finner att nämnden beslöt utan omröstning enligt förvaltningens förslag till beslut.

*Särskilt uttalande från (KD), (M), (L) och med stöd av ersättaryttrande från (C):*

”Inspektörernas årsrapport 2017 har många beröringspunkter med sammanställningen av kvalitetsobservatörernas rapport 2017 och vi kommer därför kommentera båda ärendena i ett och samma särskilda uttalande. Vi noterar att både inspektörernas rapport och sammanställningen av kvalitetsobservationerna i mångt och mycket drar samma slutsatser beträffande utvecklingsmöjligheter och konstaterar dessa på samma områden.

Av båda rapporterna framgår att Stockholms stad har en bra äldreomsorg. Det finns dock ett antal områden där alltför många verksamheter uppvisar liknande brister och där således förbättringspotentialen är likartad från år till år. Vi finner det därför befogat att ställa frågan om identifieringen av dessa utvecklingsområden i sig är tillräcklig för att garantera att verksamheterna tar sig an inspektörernas och kvalitetsobservatörernas slutsatser eller om ytterligare åtgärder ska sättas in för att säkerställa att ord omsätts till handling så att fel och brister åtgärdas.

- Det är exempelvis anmärkningsvärt att det visar sig år efter år att ett sådant basalt omvårdnadskrav som goda hygienrutiner inte efterlevs. Här behöver förvaltningen sätta in kraftiga åtgärder för att stadens äldre inte utsätts för undermålig hygien hos de anställda. Vårdhygien har kostnadsfri webbutbildning i Basala hygienrutiner och dessa finns att tillgå för samtliga verksamheter och

anställda, och vi frågar oss därför vad som hindrar verksamheterna att använda den?

- Måltider, både själva maten och hela måltidssituationen, förblir likaså i alltför många av stadens verksamheter ett styvmoderligt behandlat område år efter år. Detta är desto beklagligare eftersom måltiderna för många äldre är mycket viktiga stunder på dagen. Här måste extra medel avsättas för att komma tillrätta med denna viktiga del i omsorgen. För oss är det självklart att de äldre känner sig delaktiga i både planering av maten och att de känner trygghet och ett lugn i själva matsituationen genom att samma personal stannar genom hela måltiden hos den äldre.
- Det är av stor vikt att den sociala dokumentationen fungerar på stadens verksamheter. Där konstaterar båda rapporter dessvärre stora brister. Det händer att brukare saknar genomförandeplan, att genomförandeplan kopieras från rambeställningen, att brukare inte är delaktiga vid upprättandet av genomförandeplanen eller att brukarens kontaktman inte anges. Här måste tydliga instruktioner utgå från äldreförvaltningen. Även informationsöverföring inom hemtjänsten behöver struktureras upp och omges av tydligare rutiner. Bristfällig social dokumentation utöver ostrukturerad informationsöverföring kan skapa en risk för verksamheterna att inte kunna säkerställa viktig information om den enskilde.
- Det är ledsamt att behöva läsa att äldre på ett visst boende tyckte att det "blir lite mycket TV". Den dagliga sociala stimulansen har en stor betydelse för äldres välbefinnande och psykiska hälsa och verksamheterna måste åläggas att motivera de äldre att delta i både individuella och gemensamma aktiviteter. Att samtliga verksamheter erbjuder sina äldre daglig utevistelse är någonting som vi i Alliansen vill säkerställa.
- Det är inte acceptabelt att stadens äldre tas om hand av personal som inte eller bristfälligt talar svenska. Det är både rättsosäkert och otryggt för den äldre. Att många verksamheter likaså uppvisar personal med bristande grundläggande kunskaper i bemötandet av äldre med demenssjukdom är allvarligt. Även generell kompetensutveckling måste vara en självklarhet för verksamheterna.

- Att det i staden finns verksamheter som inte ens har påbörjat ett värdegrundsarbete är bekymmersamt. Om personalen inte arbetar utifrån en stabil och tydlig värdegrund finns risk att de äldre inte får det bemötande och den respekt de har rätt till. Likaså är det viktigt att synpunkter och klagomål används för att förbättra och utveckla verksamheten och där är verksamhetens ledning en avgörande aktör.”

## § 9 Sammanställning av kvalitetsobservationer 2017

Dnr 4.1-304/2017

### Äldrenämndens beslut

Äldrenämnden godkänner förvaltningens tjänsteutlåtande med sammanställning av kvalitetsobservationer 2017 och överlämnar det tillsammans med sammanställningen till samtliga stadsdelsförvaltningar, entreprenader och privata utförare av äldreomsorg inom Stockholms stad.

### Ärendet

Förvaltningen har redovisat ärendet i ett tjänsteutlåtande daterat 2018-01-30.

Kvalitetsobservationerna har i syfte att belysa den faktiska kvaliteten i mötet mellan personalen och den äldre. Under 2017 har kvalitetsobservatörerna genomfört omfattande observationer inom de tre akademiska noderna: Mälarbacken, Stureby och Serafens vård- och omsorgsboende; inom kommunal hemtjänst med särskilt fokus på specialiserade hemtjänstgrupper och hemtjänst som deltagit i projektet kvalitetsmärkt demensomsorg. Tio vård- och omsorgsboenden samt en privat hemtjänstverksamhet har också observerats.

2017 års observationer visar att alla verksamheter har personal som är erfaren, ansvarsfull och engagerad. I många fall har personalen också god kännedom om den äldre. Förhållandena varierar dock både inom och mellan verksamheterna.

Utvecklingsområdena inom samtliga verksamheter är kunskap om och förståelse för tillämpning av basala hygienrutiner, måltiderna som behöver bli en trevligare stund på dagen där de äldre erbjuds att bli mer delaktiga, samt innehållet i genomförandeplanerna som behöver tydliggöra de äldres egna resurser, önskemål och intressen.

Inom hemtjänsten behöver rutiner och struktur för informationsöverföring samt internt teamarbete förbättras. Inom vård- och omsorgsboenden finns brister i den sociala stimulansen. Verksamheterna anordnar ofta stora gemensamma aktiviteter, men de äldre motiveras inte i tillräcklig omfattning att delta. Det finns också behov av både individuella och gemensamma aktiviteter utifrån de äldres önskemål på våningsplanen.