

Handläggare
Anna Stolpe
Telefon: 08-50804036

Till
Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd
2018-08-23

Äldrenämndens inspektörers årsrapport 2017

Anmälan av rapport från äldrenämnden dnr 1.1.3-51/2018

Förvaltningens förslag till beslut

Stadsdelsnämnden lägger anmälan till handlingarna.

Denise Melin
Stadsdelsdirektör

Kerstin Medin
Avdelningschef

Sammanfattning

Äldreförvaltningens tre inspektörer tar emot och hanterar synpunkter och klagomål. De gör även förämnade och oanmälda inspektioner i verksamheter som bedriver äldreomsorg i Stockholms stad eller har avtal med staden. Att stötta verksamheterna i deras utveckling och att arbeta förebyggande är en viktig del av inspektörernas arbete. Inspektörerna har genomfört 41 inspektioner av utförare av äldreomsorg i Stockholms stad. Utifrån inspektionerna bedömer inspektörerna att det finns utvecklingsbehov inom flera områden.

Bakgrund

Äldreförvaltningens tre inspektörer tar emot och hanterar synpunkter och klagomål. De gör även förämnade och oanmälda inspektioner i verksamheter som bedriver äldreomsorg i Stockholms stad eller har avtal med staden.

Inspektörerna arbetar för att:

- säkerställa en god kvalitet inom äldreomsorgen
- förebygga risker
- ta fram goda exempel.

har den äldres trygghet, självbestämmande och delaktighet som utgångspunkt. Inspektörernas metoder består av:

- samtal med brukare, personal och ledning
- observationer av exempelvis måltider och aktiviteter
- granskning av dokument och social dokumentation
- rundvandring i verksamhetens lokaler.

Efter genomförd inspektion sammanfattas resultatet och skickas till verksamheten för faktakontroll. Därefter färdigställs inspektionsrapporten där styrkor och utvecklingsområden sammanfattas. I bedömningen kan inspektörerna lämna rekommendationer och tips på kompetensutveckling för både ledning och personal. Att stötta verksamheterna i deras utveckling och att arbeta förebyggande är en viktig del av inspektörernas arbete. Samtliga inspektionsrapporter skickas till verksamhetens ledning samt till uppföljningsansvarig stadsdelsnämnd. Om inspektion genomförts hos en privat utförare skickas inspektionsrapporten även till ansvarig regionchef, VD eller motsvarande samt till äldreförvaltningens avtalsförvaltare.

Ärendet

Äldreförvaltningens 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 av utförare av äldreomsorg i Stockholms stad. Inspektionerna har genomförts inom samtliga regiformer: 10 inspektioner inom hemtjänst, 2 på servicehus, 25 på vård- och omsorgsboende och 4 på dagverksamhet. I denna årsrapport presenteras samtliga inspektioner kortfattat. Utifrån inspektionerna bedömer inspektörerna att det finns utvecklingsbehov inom bland annat följande områden:

- aktiviteter och utevistelse
- social dokumentation
- hantering av synpunkter och klagomål
- kompetensutveckling
- mat och måltider
- värdegrunden.

Utöver inspektioner har inspektörerna tillsammans med medarbetare på äldreförvaltningen utfört eller medverkat vid 17 särskilda granskningar av utförare av hemtjänst. Inspektörerna har även följt upp stimulansmedel för ökad bemanning samt lyft goda exempel bland annat via äldreförvaltningens nyhetsbrev. Under 2017 har inspektörerna infört ett jämställdhetsperspektiv vid inspektionerna. Vid samtliga inspektioner där social dokumentation granskats, har inspektörerna granskat dokumentation för lika många kvinnor som män. Resultatet visar att det inte föreligger några direkta skillnader när det gäller förekomst av genomförandeplaner och löpande social dokumentation för brukarna beroende på om de är kvinnor eller män.

Ärendets beredning

Detta ärende har utarbetats inom beställaravdelningen för äldreomsorg, funktionsnedsättning och socialpsykiatri.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden lägger anmälan till handlingarna.

Bilagor

1. Inspektörernas årsrapport 2017
2. Protokollsutdrag från äldrenämnden