

Handläggare
Elisabeth Landström
Telefon: 08-50836245**Till**
Äldrenämnden
den 26 mars 2019

Uppföljning inom äldreomsorgen 2018

Förvaltningens förslag till beslut

Äldrenämnden godkänner förvaltningens redovisning av uppföljning inom äldreomsorgen 2018.

Margareta Östrand
T.f. förvaltningschefLisbeth Hagman
Avdelningschef

Sammanfattning

All äldreomsorg inom Stockholms stad följs upp enligt en stadsgemensam modell i syfte att säkerställa en effektiv, enhetlig och jämförbar uppföljning inom staden. Syftet med uppföljningarna är att tillförsäkra att stadens utförare levererar en trygg och säker äldreomsorg av god kvalitet samt att stötta verksamheterna i kvalitetsarbetet. 2018 års uppföljningar omfattade i huvudsak insatstyperna hemtjänst och servicehus. Kvalitetsobservationer har dock endast genomförts inom privata hemtjänstverksamheter, då de kommunala hemtjänstverksamheterna observerades under 2017. Analysen av det sammantagna resultatet från 2018 års uppföljningar inom hemtjänst och servicehus visar sammantaget att verksamheternas förutsättningar varierar men generellt tillhandahåller en hög kvalitet. En övervägande majoritet av de äldre ger omsorgen ett högt betyg och få är missnöjda. Ett närvarande och delaktigt ledarskap, god struktur på arbetsplanering och informationsöverföring har hög betydelse för en äldreomsorg av god kvalitet. De områden som verksamheterna generellt behöver utveckla är den lagstadgade skyldigheten om dokumentation samt att i högre utsträckning använda verksamhetens resultat i det systematiska kvalitetsutvecklingsarbetet.

Bakgrund

Kommunfullmäktige beslutade år 2005 om en uppföljningsmodell¹ för äldreomsorgen som innebar att alla verksamheter som är belägna inom stadsdelsnämndernas områden och verksamheter som Stockholms stad har avtal med skulle följas upp årligen och på ett enhetligt sätt.

Under 2017 fattade kommunfullmäktige ett nytt inriktningsbeslut gällande stadens uppföljningsmodell² inom äldreomsorgen. Den förnyade modellen innebär att verksamhetsuppföljningar genomförs vartannat år under förutsättning att utföraren inte är nyetablerad, har en åtgärdsplan eller av annan bedömd orsak behöver följas upp året efter.

Uppföljningsmodellen bygger på tre uppföljningsmetoder som tillsammans ger ett helhetsresultat av kvaliteten utifrån perspektiven *strukturkvalitet*, *processkvalitet* och *resultatkvalitet*. Detta innebär att resultaten från de olika uppföljningarna utgör underlag för en samlad bedömning av verksamheternas kvalitet. Bedömningen avser att stötta verksamheterna i arbetet med att utveckla kvaliteten inom äldreomsorgen.

Verksamhetsuppföljningarna 2018 omfattade i huvudsak insatstyperna hemtjänst och servicehus. En fördjupad uppföljning av personalens utbildningsnivå och anställningsform inom hemtjänsten genomfördes. Kravet är att minst hälften av personalstyrkan i verksamheten ska ha yrkesförberedande utbildning (gymnasieexamen) från vårdlinjen, social servicelinje eller omvårdnadsprogrammet, alternativt 600 gymnasiepoäng i karaktärsämnen inom vård och omsorg. Detta följdes upp genom granskning av samtlig personals utbildningsbetyg och anställningsavtal. Syftet var att granska hemtjänstutförarnas följsamhet till kvalitetskraven i avtal och uppdragsbeskrivning för en god, trygg och säker omvårdnad med personalkontinuitet

Kvalitetsobservationerna har endast genomförts inom privat hemtjänst, då de kommunala hemtjänsterna observerades år 2017. Därmed ingår endast resultatet av kvalitetsobservationer inom privat hemtjänst i uppföljningsrapporten.

Underlaget från biståndshandläggarnas kvalitetsuppföljning på individnivå var för litet för att kunna användas som underlag i 2018 års uppföljning. I stället har resultaten från socialstyrelsens brukarundersökning använts för uppföljning av resultatkvaliteten i denna rapport.

¹ Dnr 327-2498/2004

² Dnr 152-2128/2016

Ärendet

Äldrenämnden har ett övergripande och samordnande ansvar för äldreomsorgen i Stockholms stad. Detta innebär bland annat att nämnden har i uppgift att följa upp att verksamheten bedrivs utifrån likställighet, rättssäkerhet och med god kvalitet.

Den uppföljningsrapport som tagits fram syftar till att ge ett sammantaget resultat av kvaliteten inom äldreomsorgen i Stockholms stad. Rapporten bygger på de olika metoder för uppföljning som ingår i stadens uppföljningsmodell för äldreomsorgen.

Stadens äldreomsorg består av en mångfald verksamheter och utvecklingsbehoven varierar mellan verksamheterna. Sett ur ett längre perspektiv har kvaliteten inom äldreomsorgen förbättrats avsevärt. Dock har även kraven skärpts och förväntningarna höjts i samma takt. Detta är viktigt att ha med som bakgrundsperspektiv vid tolkning och analys av resultaten från uppföljningar över tid. Det finns annars en risk att resultaten kan tolkas som att kvalitetsutvecklingen ligger still.

Äldreomsorgens övergripande kvalitetsmål finns instiftad som nationell värdegrund i socialtjänstlagen³ och innebär i korthet att socialtjänstens omsorg om äldre ska inriktas på att den äldre får leva ett värdigt liv och känna välbefinnande. Med detta avses bland annat att äldreomsorgen bör värna och respektera var och ens rätt till privatliv och integritet, självbestämmande och delaktighet för att den enskilde ska känna trygghet och ha en meningsfull tillvaro. Redovisningens disposition utgår från de två sistnämnda kvalitetsmålen.

Äldreomsorgen är en komplex verksamhet som kräver kvalificerad yrkeskompetens hos såväl ledning som personal.

Uppföljningsresultaten visar sammantaget att verksamheternas förutsättningar varierar men generellt tillhandahåller en hög kvalitet. En övervägande majoritet av de äldre ger omsorgen ett högt betyg och få är missnöjda.

Generellt visar uppföljningarna att ett närvarande och delaktigt ledarskap, god struktur på arbetsplanering och informationsöverföring har hög betydelse för en äldreomsorg av god kvalitet. Det primära utvecklingsarbetet bör därför inriktas på att säkerställa att dessa delar fungerar tillfredställande i verksamheterna.

Uppföljningarna visar också att de områden som verksamheterna generellt behöver utveckla är den lagstadgade skyldigheten om dokumentation samt att i högre utsträckning använda verksamhetens resultat i det systematiska utvecklingsarbetet. Även

verksamheternas information till den enskilde, om planering och tillfälliga förändringar, är ett generellt utvecklingsområde.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom äldreförvaltningen. Samverkan med de fackliga organisationerna har skett i förvaltningsgruppen den 20 mars 2019. Kommunstyrelsens pensionärsråd har tagit del av ärendet den 19 mars och socialnämndens, äldrenämndens och överförmyndarnämndens gemensamma råd för funktionshinderfrågor den 14 mars.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Äldrenämnden godkänner förvaltningens redovisning av uppföljning inom äldreomsorgen 2018.

Jämställdhetsanalys

En majoritet av omsorgstagarna inom stadens äldreomsorg är kvinnor, vilket det även är sett ur ett nationellt perspektiv. Detta kan förklaras med att kvinnor generellt har en högre medellivslängd än män.

I Socialstyrelsens brukarundersökning är det möjligt att ta fram könsuppdelad statistik. Resultatet visar att det endast finns några mindre skillnader i vissa frågor utifrån vilket kön den svarande har. Det går dock inte att ta fasta på om dessa skillnader beror på ojämlika förhållanden mellan könen, då skillnaderna kan förklaras genom andra bakgrundsfaktorer som exempelvis den enskildes upplevda hälsa eller ålder.

Bilaga

Uppföljning inom äldreomsorgen 2018