

Uppföljning inom äldreomsorgen 2018

Innehåll

Inledning	4
Äldreomsorgens övergripande kvalitetsmål	4
Stadens uppföljningsmodell inom äldreomsorgen	4
Processbeskrivning	5
Uppföljningsmetoder	5
Urval och prioritering år 2018.....	6
Sammanfattat resultat och analys	6
Hemtjänsten	7
Servicehus.....	9
Verksamhetsuppföljning	11
Resultat för hemtjänst och servicehus	12
Kvalitetsobservationer	16
Trygghet och säkerhet	16
Meningsfullhet och delaktighet.....	17
Brukarundersökning	19
Resultat för hemtjänst	19
Resultat för servicehus.....	20
Resultat för vård- och omsorgsboende.....	21
Resultat för dagverksamhet	23
Inspektioner	24
Trygghet och säkerhet	24
Meningsfullhet och delaktighet.....	25
Särskild granskning av privata utförare	26
Hemtjänst	26
Vård- och omsorgsboende.....	27

Inledning

Denna uppföljningsrapport syftar till att ge en samlad bild av kvaliteten inom äldreomsorgen i Stockholms stad utifrån sammanställda och analyserade uppföljningsresultat från 2018. Det är första gången som resultaten från de olika uppföljningsmetoderna i stadens uppföljningsmodell redovisas i en och samma rapport.

Äldreomsorgens övergripande kvalitetsmål

Äldreomsorgens övergripande kvalitetsmål finns instiftad som nationell värdegrund i socialtjänstlagen¹ 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. Inom hälso- och sjukvårdsområdet² finns likalydande bestämmelser med tonvikt på att vården ska tillgodose patienters behov av trygghet, kontinuitet och säkerhet samt att vården ska bygga på respekt för patientens självbestämmande och integritet.

Stadens uppföljningsmodell inom äldreomsorgen

Kommunfullmäktige beslutade år 2005 om en uppföljningsmodell³ 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.

Kommunfullmäktige fattade ett nytt inriktningsbeslut år 2017 om stadens uppföljningsmodell⁴ inom äldreomsorgen i syfte att säkerställa en effektiv, enhetlig och jämförbar uppföljning inom staden. 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 om 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

1 5 kap. 4§ socialtjänstlagen (2001:453)

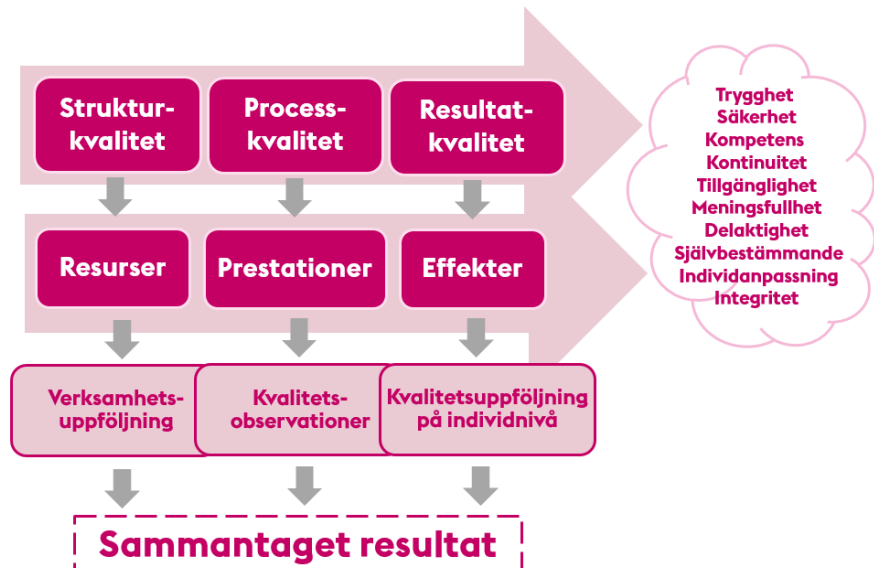
2 5 kap 1§ Hälso- och sjukvårdslag (2017:30)

3 Dnr 327-2498/2004

4 Principer och metoder för uppföljning och styrning inom äldreomsorgen.
Dnr 152-2128/2016

utveckla kvaliteten inom äldreomsorgen. Att verksamheterna arbetar evidensbaserat, med fokus på resultat och lokala anpassningar, är en avgörande ingrediens för att få en kvalitativt bra äldreomsorg.

Processbeskrivning



Uppföljningsmetoder



Verksamhetsuppföljning - Strukturkvalitet

- Följsamhet till krav i avtal, lagar, författningar och uppdrag
- Genomförs av verksamhetsuppföljare på respektive stadsdelsförvaltning



Kvalitetsobservationer – Processkvalitet

- Den faktiska kvaliteten i mötet mellan personalen och den äldre
- Genomförs av äldreförvaltningens kvalitetsobservatörer



Kvalitetsuppföljning på individnivå- Resultatkvalitet

- Den enskildes egen upplevelse av äldreomsorgen
- Genomförs av biståndshandläggare från respektive stadsdelsförvaltning och nationell brukarundersökning

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 resultat kvaliteten i denna rapport.

Utöver ovanstående uppföljningsmetoder genomförs även inspektioner på förekommen anledning samt särskilda granskningar inom privata verksamheter som äldreförvaltningen är avtalsförvaltare för.

Urval och prioritering år 2018

Årets verksamhetsuppföljningar omfattar i huvudsak insatstyperna hemtjänst och servicehus. Kvalitetsobservationerna har endast genomförts inom privat hemtjänst, då de kommunala hemtjänsterna observerades år 2017. Därmed ingår endast resultatet av kvalitetsobservationer inom privat hemtjänst i denna rapport.

I verksamhetsuppföljningen år 2018 genomfördes en fördjupad uppföljning av personalens utbildningsnivå och anställningsform inom hemtjänsten. 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

Sammanfattat resultat och analys

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

För att göra äldreomsorgens övergripande kvalitetsmål om trygghet och meningsfullhet uppföljningsbara konkretiseras dessa enligt följande struktur:

Trygghet och säkerhet -kompetens, kontinuitet och tillgänglighet

Viktiga förutsättningar för att den enskilde ska kunna ha kontroll över sin tillvaro och känna sig trygg är bland annat;

- personalens kompetens
- insatsernas kontinuitet, med andra ord när och hur hjälpen ska ges och av vem
- tillgång till information, framför allt vid tillfälliga förändringar som direkt påverkar den enskildes insatser
- möjlighet att komma i kontakt med sin hemtjänst vid behov

Meningsfullhet och delaktighet - självbestämmande, individanpassning och integritet

Kännetecknet för det personcentrerade arbetssättet, som skapar meningsfullhet, är att den enskilde ges inflytande över insatsernas utformning. Vad som är meningsfullt är individuellt för var och en och därför är det viktigt att den enskilde får vara delaktig i beslut om när och hur insatser ska ges. Att få fortsätta att ha makten över sitt liv och behålla sin personliga integritet är viktiga förutsättningar för att den enskilde ska kunna uppleva en meningsfull tillvaro.

Hemtjänsten

Trygg och säker omsorg

Det sammantagna resultatet från 2018 års verksamhetsuppföljning inom hemtjänst visar generellt att verksamheterna har god strukturkvalitet och därmed förutsättningar att bedriva en säker och trygg omsorg. Verksamheterna har framtagna processer, planer och rutiner för att systematiskt planera, följa upp och ständigt utveckla verksamheten. Resultaten från brukarundersökningen visar att äldre i hög grad är trygga med sin hemtjänst. Majoriteten (8 av 10 svarande) av de äldre som själv besvarat frågorna anser att de är trygga med hemtjänsten. Kvalitetsobservationerna inom hemtjänsten visar att förutsättningar och följsamhet till upprättade rutiner varierar mellan verksamheterna. Bland annat är samverkan med primärvården ett utvecklingsområde. Detta för ett teambaserat arbetssätt som utgår från den äldres behov av vård och omsorg.

Ansvarig för den dagliga driften i verksamheten har en väsentlig nyckelroll i organisering av det dagliga arbetet och verksamhetens kvalitet. Verksamheter där arbetsledningen och personalen träffades vid skiftbyten hade generellt bättre förutsättningar för informationsutbyte. De kunde snabbt åtgärda eventuellt uppkomna problem. Dessa regelbundna möten i vardagen gav arbetsledningen en god insikt över sin verksamhet och personalen fick möjlighet att förstärka sin kompetens genom att lära av andra. Detta ledde ofta till en fungerande arbetsplanering, trygghet och säkerhet för de äldre och en bättre arbetsmiljö för personalen. I dessa verksamheter var också verksamhetens rutiner bättre implementerade.

Kompetens

Det är en kompetent och engagerad personal som genom sitt dagliga arbete förmedlar trygghet och säkerhet för den äldre.

Verksamhetsuppföljningen visar att utbildningsgraden inom hemtjänsten ligger kvar på samma nivå som föregående år. 8 av 10 hemtjänstverksamheter uppnår kraven om minst hälften utbildad personal i verksamheten. Brukarundersökningen visar att nästan alla (9 av 10) av de äldre med hemtjänst känner förtroende för personalen, anser att de får ett gott bemötande samt att personalen utför ett gott arbete. Kvalitetsobservationerna visar att personalens reella kompetens och även lämplighet för yrket, med andra ord engagemang och lyhördhet för de äldres önskemål och behov, är en

framgångsfaktor för att de äldre ska känna sig trygga med hemtjänsten.

Kontinuitet

Majoriteten av de äldre som svarat på brukarundersökningen anser att personalen håller de avtalade tiderna för hjälp och att tidskontinuiteten därför upplevs som bra. Kvalitetsobservationerna visade att personalkontinuiteten varierade mellan verksamheterna. Generellt var kontinuiteten hög och arbetet planerades utifrån kontaktmannaskap i verksamheter där det fanns ett närvarande och delaktigt ledarskap. I regel fungerade kontaktmannaskapet tillfredsställande och de äldre var trygga med den personal som utförde insatserna och som kände till deras önskemål och rutiner.

Den sociala dokumentationen ska användas som arbetsverktyg för omsorgskontinuitet, så att personalen vet hur den enskilde önskar få hjälpen utförd. Personal ska kunna ta del av vad som överenskommit med den enskilde innan denne träffar den enskilde för första gången. Resultaten från de olika uppföljningarna visar samstämmigt att dokumentationen är ett utvecklingsområde som många verksamheter behöver utveckla.

Stadens resultat från mätningen av personalkontinuiteten under 2018 visade att en hemtjänsttagare mötte i snitt 12 olika personal under en tvåveckorsperiod. Medelvärdet mellan stadsdelarna varierade mellan 7 - 14 personer. I nationell jämförelse står sig Stockholms resultat bra. Det nationella medelvärdet var 15 olika personal och i Göteborg var medelvärdet 16.

Tillgänglighet

Kvalitetsobservationerna visade att i verksamheter med fungerande arbetsplanering kunde personalen oftast svara på den äldres fråga om vilken personal som skulle komma och när inför nästa besök. Detta var något som nästan alla äldre ville veta eftersom det var viktigt för deras känsla av trygghet. I andra verksamheter, utan välfungerande arbetsplanering, kunde personalen sällan svara på samma fråga. Det hände också att personalen inte alltid kontaktade den enskilde om hjälpen blev försenad eller uteblev.

Resultaten i brukarundersökningen visar på en liten negativ trend när det gäller de trygghetsskapande frågorna om personalens tillgänglighet och om personalen meddelar om tillfälliga förändringar. Att ha kontroll i sin livssituation är en viktig förutsättning för att kunna känna trygghet. För att ytterligare öka de äldres känsla av trygghet behöver därför verksamheterna ta reda på hur deras tillgänglighet och kommunikation fungerar samt hur tillfälliga förändringar kan kommuniceras bättre med de äldre.

Meningsfullhet och delaktighet

Självbestämmande, individanpassning och integritet

Resultaten från verksamhetsuppföljningen visar att så gott som alla verksamheter hade upprättade rutiner och dokument för att bedriva ett värdegrundsarbete. Detta för att kunna tillämpa ett salutogent och personcentrerat förhållningssätt i omsorgen om de enskilda.

Resultaten från brukarundersökningen visar att de äldre i fortsatt hög grad anser att de har möjlighet att påverka utformningen av insatserna. Majoriteten (nära 9 av 10) av de som svarat själva anser att personalen har ett bra bemötande och att personalen beaktar deras synpunkter och önskemål om hur hjälpen ska utföras. En liten negativ trend ses i frågan om möjligheten att kunna påverka vilka tider personalen ska komma. Frågan om sammantagen nöjdhet med hemtjänsten har dock ett fortsatt högt betyg, 8 av 10 svarande uppger att de är nöjda med sin hemtjänst.

Kvalitetsobservationerna visade generellt att hjälpen som utfördes var individanpassad och i hög mån utgick från den enskildes önskemål. För att tillmötesgå de äldres vilja kunde personalen ibland även utföra insatser som inte var beviljade. Detta kunde leda till att personalen gjorde avkall på sin arbetsmiljö, såsom att hoppa över rast eller stanna efter arbetstidens slut. Det förekom också motsatsen att personal arbetade uppgiftsorienterat utan att uppmärksamma den enskilde som en unik individ med specifika behov och önskemål. Verksamheterna uppmanas alltid att reflektera kring värdegrunden och vad det innebär i det dagliga hemtjänstarbetet, så att all personal får verktyg att tillämpa ett personcentrerat och salutogent arbetsätt.

Servicehus

Trygg och säker vård och omsorg

Kompetens, kontinuitet och tillgänglighet

Det sammantagna resultatet från 2018 års verksamhetsuppföljningar inom servicehus visar att verksamheterna generellt har god strukturkvalitet och därmed förutsättningar att bedriva en trygg och säker vård och omsorg med god kvalitet. Såväl när det gäller hälso- och sjukvård som social omsorg.

Resultaten från brukarundersökningen inom servicehus visar precis som inom hemtjänsten att frågor som är kopplade till personalen såsom bemötande och förtroende för personalen har fått högst betyg, dock något lägre än förra året. Majoriteten anser också att personalen utför ett gott arbete, att de kommer på överenskomna tider samt att de är tillgängliga. Resultaten visar också att tryggheten med servicehusets hemtjänst har minskat signifikant sedan föregående år och är lägre än hos dem som bor i ordinärt boende med hemtjänst. Endast hälften av de svarande uppger att de får meddelande om tillfälliga förändringar, vilket dock är en liten förbättring sedan föregående år. Sammantaget visar detta att de äldre är trygga med personalen men att verksamheterna behöver se

över sina organisatoriska förutsättningar med att skapa trygghet för de äldre.

Det finns inte några fastställda krav gällande personalens utbildningsnivå inom servicehus. Verksamhetsuppföljningen visar att samtliga servicehus har minst hälften utbildad personal i verksamheten. Resultaten från de tre senaste årens uppföljningar visar en trend av minskad utbildningsgrad inom servicehusen. Kvalitetsobservationer som genomfördes inom samtliga servicehus under 2016 visade att personalens kompetens varierade stort både inom och mellan verksamheterna. Generella utvecklingsområden var bland annat följsamhet till kraven inom basal hygien och dokumentation. Verksamhetsuppföljningen 2018 visar att dokumentationen är ett fortsatt utvecklingsområde som servicehusen behöver arbeta vidare med.

Meningsfullhet och delaktighet

Självbestämmande, individanpassning och integritet

Resultaten från brukarundersökningen inom servicehus visar att de äldre anser att de har möjlighet att påverka utformningen av stöd och hjälp, dock inte i lika hög utsträckning som de som bor i ordinärt boende med hemtjänst. Majoriteten (nära 8 av 10) av de som svarat själva anser att personalen beaktar deras synpunkter och önskemål och att de får hjälp de tider som överenskommits. Dock är det endast hälften av de äldre som upplever att de kan påverka tider för hjälp. Detta visar att de som bor på servicehus inte i tillräcklig omfattning får vara delaktiga i planeringen om när hjälpen ska utföras. Verksamheterna behöver därför se över hur området kan förbättras. En grundlig genomgång av hur arbetet organiseras och schemaplaneras kan vara ett sätt att utveckla detta.

Kvalitetsobservationer som genomfördes under 2016 visade att personalens kunskaper om personcentrering, salutogen förhållningssätt och hur värdegrunden ska tillämpas i det praktiska arbetet behövde förbättras inom servicehusen.

Verksamhetsuppföljningen 2018 visar att värdegrundsarbetet har varit prioriterat de två senaste åren då samtliga servicehus nu har upprättade rutiner för detta arbete.

Slutsatser

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

Verksamhetsuppföljning

Syftet med verksamhetsuppföljning är att få kunskap om verksamheternas strukturella förhållanden, det vill säga följsamhet till lagar, avtal och kommunfullmäktiges kvalitetsmål. När det gäller verksamheter som Stockholms stad har avtal med är det även en del av avtalsuppföljningen.

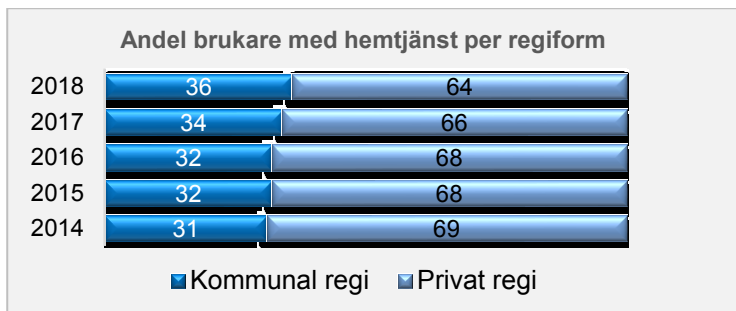
Äldreförvaltningen ansvarar för att samordna stadens verksamhetsuppföljning. Tjänstemän på respektive stadsdelsförvaltning ansvarar för att genomföra verksamhetsuppföljningarna.

Metoden för verksamhetsuppföljning är platsbesök i verksamheten, samtal med ledning och personal samt granskning av utförarens systematiska kvalitetsarbete inklusive planer och rutiner utifrån en stadsgemensam frågemall.

Resultaten från verksamhetsuppföljningarna återkopplas skriftligt till respektive utförare, som underlag till förändringsprocessen för en ökad kvalitet. Resultaten från verksamhetsuppföljningarna inom kommunal regi och på entreprenad redovisas också till respektive stadsdelsnämnd som ansvarar för verksamheterna i egenskap av huvudman eller avtalsförvaltare.

Om verksamhetsuppföljningen påvisar brister uppmanas verksamheten att vidta åtgärder inom en fastställd tidsram. Kompletterande uppföljning av om bristen är åtgärdad görs av respektive stadsdelsförvaltning.

Under 2018 genomfördes verksamhetsuppföljning i 165 hemtjänstverksamheter varav 22 i kommunal regi och 143 i privat regi.



Källa: Statistik om äldreomsorg (mätmånad oktober) Sweco

Statistiken över andel äldre med hemtjänst per regiform och år visar på en liten trend av ökad andel kunder som har hemtjänst i kommunal regi.

Verksamhetsuppföljningen visar att de kommunala utförarna har fler kunder per verksamhet än de privata utförarna. I genomsnitt 321 kunder per verksamhet mot privata utförare som har i snitt 81 kunder per verksamhet. Privata utförare har möjlighet att begränsa kapacitetstaket (max antal kunder) vilket kan vara en förklaring till skillnaderna i volymen mellan regiformerna.

12 servicehus, samtliga i kommunal regi, följdes upp under 2018. Enligt *Statistik om Stockholm* från oktober 2018 hade 1 008 personer beslut om servicehus, vilket är en minskning med 71 beslut i jämförelse med oktober månad föregående år (2017).

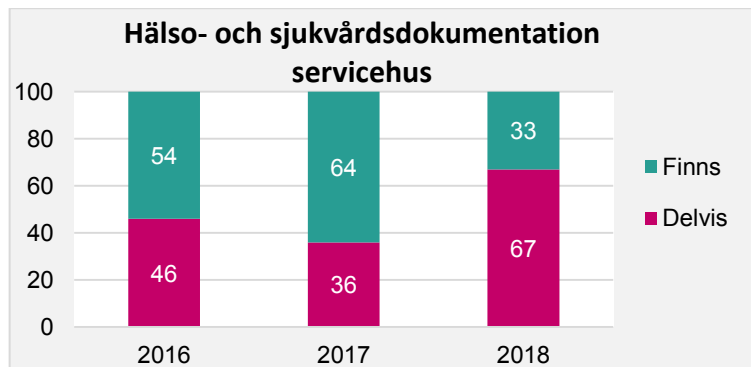
Resultat för hemtjänst och servicehus

Stadens äldreomsorg består av en mångfald verksamheter och utvecklingsbehoven varierar mellan verksamheterna. Det sammantagna resultatet från 2018 års verksamhetsuppföljning, inom hemtjänst och servicehus, visar generellt att verksamheterna har god strukturkvalitet och därmed förutsättningar att bedriva en säker vård och omsorg med god kvalitet. Såväl när det gäller hälso- och sjukvård som social omsorg.

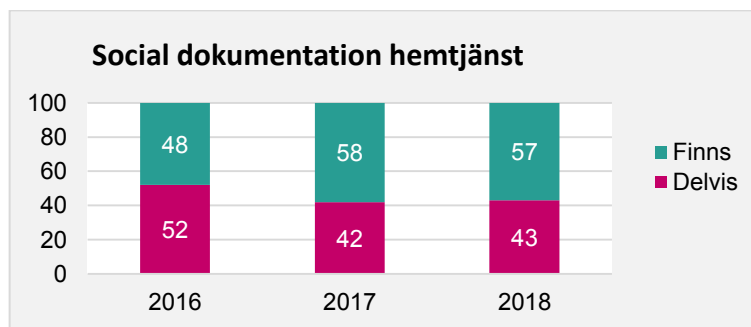
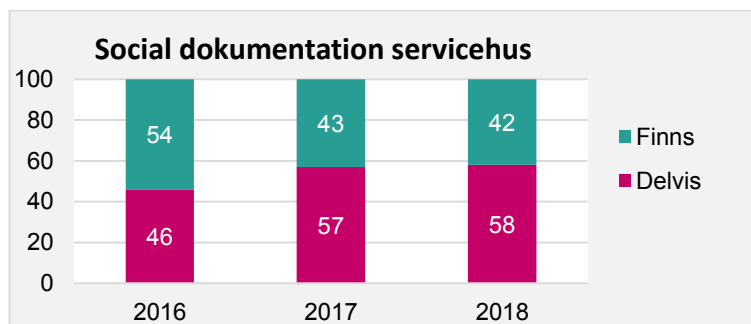
Verksamhetsuppföljningarna visar som tidigare att hemtjänstenheterna och servicehusen har framtagna processer, planer och rutiner för att systematiskt kunna planera, följa upp och ständigt utveckla verksamheten. Det är en högre andel av servicehusen som registrerar i de nationella kvalitetsregistren än föregående år.

Två utvecklingsområden kvarstår dock sedan föregående år, den lagstadgade skyldigheten om dokumentation och personalens kompetens inom hemtjänsten.

Dokumentation



Det är en lägre andel servicehus som till fullo följer kraven för hälso- och sjukvårdsdokumentation i jämförelse med föregående års resultat. Åtgärdsplaner finns upprättade för de servicehus som behöver förbättra hälso- och sjukvårdsdokumentationen.



Resultatet från uppföljningen av den sociala dokumentationen visar samma resultat som föregående år, att ca 4 av 10 hemtjänstverksamheter och ca 6 av 10 servicehus behöver utveckla dokumentationen. De verksamheter som har delvis följsamhet till dokumentationskraven behöver bland annat förbättra den löpande dokumentationen så att den bli mer kontinuerlig samt att genomförandeplanerna behöver bli mer utförligt beskrivna. Vid jämförelse mellan regiformer kan man se att det är en högre andel kommunala hemtjänstenheter än privata hemtjänstenheter som behöver utveckla den sociala dokumentationen.

En orsak till att dokumentationen brister kan vara att ledningen inte i tillräcklig grad följer upp att detta sker enligt gällande regelverk och rutiner samt att personalen inte är helt införstådda med vikten av att dokumentera.

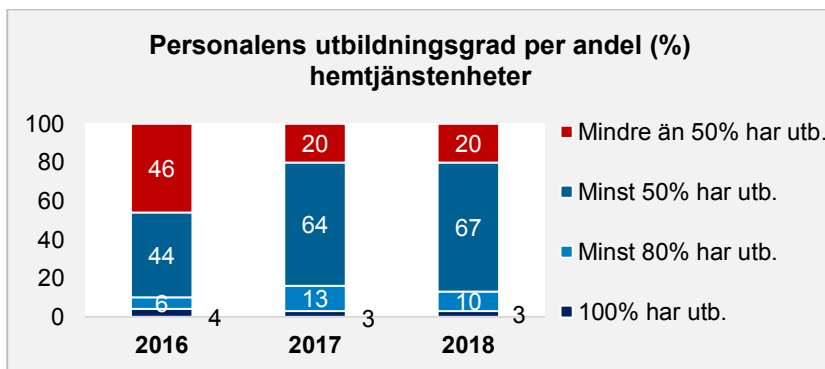
För att utveckla dokumentationen behöver verksamheterna vidta åtgärder. Exempelvis genom att ledningen utser dokumentationsstödjare för arbetsplatslärande, schemalägger arbetstid för dokumentation, tydliggör kontaktmannens roll när det gäller dokumentation samt att personalen ges ökad förståelse om vikten av att dokumentera.

Verksamheterna behöver också säkerställa att dokumentationen används som det verktyg det är ämnat att vara.

Verksamhetsledningen behöver därför använda resultaten från egenkontroller av dokumentationen i utvecklingsarbetet på ett mer metodiskt sätt. Sammantaget resultat från den stadsgemensamma uppföljningen tyder på att verksamhetsledningen många gånger inte har tillräcklig kunskap eller förmåga att använda resultaten från egenkontrollerna för att systematiskt utveckla verksamheten.

Andel utbildad personal inom hemtjänsten

Äldreomsorgen är en komplex miljö att arbeta i och personalen ställs ofta inför stora utmaningar. Att personalen har reell kompetens för arbetet är en förutsättning för att ge de äldre en trygg och säker omsorg av god kvalitet.



Resultaten från uppföljningen av personalens formella kompetens inom hemtjänsten ligger kvar på samma nivå som föregående år. 8 av 10 hemtjänstverksamheter uppnår kraven om minst hälften utbildad personal i verksamheten.

Det är en något lägre andel hemtjänstverksamheter i kommunal regi som lever upp till kompetenskraven i jämförelse med föregående år. Detta behöver inte betyda att utbildningsgraden faktiskt har minskat sedan föregående år, utan beror snarare på att tidigare års uppgifter inte grundats utifrån angivna kriterier. Att två kommunala verksamheter gått från minst 90 % utbildad personal i verksamheten år 2017 till mindre än 50 % utbildad personal år 2018 tyder på det.

Varför utbildningsgraden inte ökat trots stadens utbildningssatsningar kan förklaras av att det generellt sett är en hög personalomsättning inom hemtjänsten och att personal med utbildning har bättre förutsättningar på arbetsmarknaden. Det förekommer att personal inom hemtjänsten som har utbildats väljer

att söka annat arbete, där de får utföra de kvalificerade arbetsuppgifter som de utbildats till, exempelvis på vård- och omsorgsboende eller inom sjukvården. En annan förklaring till att utbildningsgraden inte ökat kan vara en hög andel pensionsavgångar bland dem som har utbildning.

Kvalitetsobservationer

Kvalitetsobservationerna ingår i Stockholms stads uppföljningsmodell av äldreomsorgen och omfattar både kommunala och privata verksamheter. De observerade verksamheterna är ett urval och fastställs årligen utifrån särskilda fokusområden. Under 2018 har 53 privata hemtjänstverksamheter observerats.

Kvalitetsobservationerna följer upp processkvaliteten i verksamheterna. Syftet är att belysa den faktiska kvaliteten i mötet mellan personalen och de äldre med fokus på personcentrerat förhållningssätt⁵ och bemötande. Observation som metod ger även en unik möjlighet att samtidigt upptäcka verksamheternas olika förutsättningar att bedriva en trygg och säker äldreomsorg där faktorer som verksamheternas organisering och personalens kompetens är av stor betydelse. Dessa iakttagelser ger en fördjupad förståelse för verksamheternas komplexa vardag och även möjliga förklaringar till vad som i sin tur påverkar kvaliteten i mötet med de äldre.

Resultatet från observationstillfällena delges till den observerade verksamhetens ledning både i muntlig dialog och i en skriftlig rapport. Rapporten skickas även till berörda stadsdelsförvaltningar, exempelvis till den stadsdelsförvaltning som ansvarar för den stadsgemensamma verksamhetsuppföljningen. Resultatet belyser verksamhetens styrkor, utvecklingsområden och eventuella goda exempel.

Resultaten kan variera inom och mellan verksamheterna och behöver ses i sitt sammanhang. Därför bör resultatet i första hand betraktas som ett stöd för respektive verksamhets ledning för att kunna styra förbättringsarbetet i rätt riktning.

Trygghet och säkerhet

Observationerna visade att den viktigaste trygghetsskapande faktorn för de äldre var kontinuitet. De äldre uttryckte att de var tryggast med personal som de byggt upp en tillitsfull relation med och som hade kännedom om deras önskemål och rutiner. Att arbeta med kontinuitet och kontaktmannaskap skapade också förutsättningar för en säker omsorg. Detta eftersom personalen då lättare kunde uppmärksamma eventuella förändringar i den äldres hälsotillstånd och funktionsförmåga.

Ändå fanns det många verksamheter som inte planerade arbetet utifrån kontaktmannaskap. En del verksamheter ansåg att det inte

⁵ Personcentrerat förhållningssätt utgår från individens egen upplevelse av sin situation, sina förutsättningar, resurser och hinder.

gick på grund av schematekniska skäl eller på grund av många tillfälligt anställda och vikarier. Andra verksamheter prioriterade inte kontaktmannaskap som arbetssätt även om det ofta var samma personal som hjälpte de äldre. Vissa verksamheter saknade kunskap och förståelse om vikten av kontinuitet. Det hände också att samordnarna hade för många arbetsuppgifter och därför inte hade möjligheter att prioritera en ändamålsenlig arbetsplanering.

Generellt lyckades verksamheter med ett närvarande och delaktigt ledarskap och en strukturerad informationsöverföring att säkerställa en god kontinuitet. Arbetsledningen hade god insyn i det dagliga arbetet och fanns tillgängliga för att dela viktig information med personalen. Arbetet planerades ofta utifrån kontaktmannaskap och det fanns avsatt tid för regelbundna möten vid skifte av arbetspass. Vid behov fanns det även möjlighet till reflektion och handledning. Personalen i dessa verksamheter anpassade ofta hjälpen och stödet utifrån den äldres individuella behov. Genomförandeplanerna var i regel aktuella och individuellt utformade och i den löpande sociala dokumentationen beskrevs händelser av vikt.

I verksamheter som inte hade en närvarande och delaktig arbetsledning lämnades personalen ofta ensam med det dagliga arbetet. Kontaktmannaskap var inte prioriterat och arbetsplaneringen kunde ändras flera gånger under ett och samma arbetspass, vilket ledde till bristande kontinuitet hos de äldre. I dessa verksamheter användes inte heller den sociala dokumentationen ändamålsenligt.

De tekniska färdigheterna var bristfälliga i många verksamheter. Trots uppenbara brister i följsamhet till basala hygienrutiner diskuterades frågan sällan i verksamheterna och arbetsledningen ställde inte tydliga krav på personalen. Det förekom också att personal saknade tillräckliga kunskaper om förflyttningsteknik. Ibland fungerade inte samverkan med primärvårdens rehabiliteringsenheter, vilket kunde äventyra både de äldres och personalens säkerhet.

Observationerna visar sammantaget på vikten av en närvarande och delaktig arbetsledning samt att det finns forum för dialog och reflektion så att personalens yrkeskunskap stärks och upprätthålls. Detta också för att tillse att verksamhetens rutiner, förhållningssätt och arbetsmetoder är förankrade i verksamheten.

Meningsfullhet och delaktighet

I många verksamheter var hjälpen individanpassad. Flera av personalen arbetade också salutogent vilket innebar att de tog tillvara på de äldres egna resurser. Personalen motiverade och erbjöd de flesta äldre möjlighet att utföra de omvårdnadsmoment som de kunde klara själva. Det salutogena arbetssättet förstärkte ofta den äldres självkänsla och upplevelse av meningsfull tillvaro.

Personalen var lyhörd i sitt bemötande och utgick från den enskildes dagsform, önskan och prioriteringar för stunden. Generellt var ett personcentrerat arbetssätt vanligare i verksamheter med en närvarande och delaktig arbetsledning.

En del personal arbetade däremot på ett uppgiftsorienterat sätt och uppmuntrade inte den enskilde att göra vissa moment som den äldre hade kunnat klara själv. Personalen ägnade mindre tid åt att samtala eller på annat sätt uppmärksamma den äldre som en unik individ. Möten mellan personalen och de äldre blev därmed ofta mekaniska och opersonliga. Detta visar sammantaget att det varierade hur och i vilken utsträckning verksamheterna reflekterade kring förhållningssätt som påverkar den äldres delaktighet och meningsfull tillvaro.

Den sociala stimulansen bestod oftast av själva mötet mellan personalen och den äldre i samband med omvårdnad, måltider och tillsyn. När personalen kände den äldre väl kunde de anpassa stimulansen efter den äldres unika behov och samtalen blev personcentrerade och meningsfulla.

I vilken mån de äldre erbjöds möjlighet att delta i måltidssysslor varierade. Generellt frågade personalen de äldre vad de önskade äta. Många gånger hade personalen god kunskap om de äldre och kände till deras individuella önskemål. Det var dock vanligt att personalen tog på sig rollen som serveringspersonal och gjorde iordning måltiderna utan att de äldre inbjöds att vara delaktig, även om de hade kunnat göra vissa saker själva

Övriga iakttagelser

Övriga iakttagelser som gjorts under året har bland annat handlat om personalens arbetsmiljö i hemtjänsten. Många gånger är avståndet till hemtjänstlokalen för långt för att personalen ska hinna ta sig till kontoret och inta sin måltid eller kunna gå på toaletten. Inte sällan saknas också förutsättningar för personalen att kunna ta ut sin rast.

Brukarundersökning

Undersökningen vänder sig till samtliga personer som fyllt 65 år och som har hemtjänst eller bor på äldreboende.

Syftet med undersökningen är att kartlägga de äldres uppfattning om äldreomsorgen. Resultaten används för jämförelser mellan kommuner och verksamheter och som underlag för utveckling av vården och omsorgen om de äldre.

Till 2018 års undersökning användes samma enkätformulär och frågor som i de föregående undersökningarna. Enkätutskicket till de äldre startade i mitten av mars 2018 och pågick till i slutet av maj. Respondenterna hade även möjlighet att besvara enkäten digitalt och på ytterligare tre språk förutom svenska; finska, arabiska och engelska.

De som svarade på enkäten hade att ta ställning till olika påståenden som *alltid*, *oftast*, *ibland*, *sällan* och *aldrig*, där det två första svarsalternativen utgör underlag för resultat på frågan (nöjdhet).

Institutet för Kvalitetsindikatorer i Göteborg AB (Indikator) har genomfört datainsamling och registrering på uppdrag av Socialstyrelsen.

Resultat för hemtjänst

Svarsfrekvens %	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Hemtjänst	69	64	64	63	61	59

I Stockholm svarade 8 483 personer (inkl. personer med hemtjänst på servicehus), vilket utgör 59 procent av de tillfrågade. Den nationella svarsfrekvensen var 60 procent.

Bakgrund om de svarande i Stockholm

- 7 av 10 svarande har valt hemtjänst själv
- Nära 7 av 10 har besvarat enkäten själv
- 3 av 10 svarande är män
- 3 av 10 svarande är mellan 65-79 år
- Inga direkta skillnader i resultat om hur de äldre skattat sin rörlighet, hälsa, ängslan och oro i jämförelse med föregående år.

De äldres nöjdhet med hemtjänsten ligger på en fortsatt hög nivå. Speciellt när det gäller frågor som är kopplade till personalen, såsom bemötande, förtroende för personalen och personalen tar hänsyn till den äldres åsikter och önskemål. Endast marginella skillnader kan utläsas i jämförelse av resultaten från föregående år.

Svarande med hemtjänst i privat regi är generellt mer nöjda med sin hemtjänst än svarande med kommunal hemtjänst. Vid jämförelse av

resultaten för respektive regiform var för sig kan man se att resultaten är i princip oförändrade sedan föregående år.

Som tidigare år kan man se är att de äldres hälsotillstånd spelar in när det gäller hur nöjd man är. Svarande som skattat sin hälsa som någorlunda/dålig är generellt sett mindre nöjda inom samtliga frågeområden. Dock har nöjdheten i frågan om trygghet med hemtjänsten ökat i svarsgruppen sedan föregående år.

De som svarat själva är överlag mer nöjda inom samtliga frågor än de som svarat i den äldre ställe. Störst skillnad är det i frågorna om personalen har tillräckligt med tid, om de äldre kan påverka tider för hjälp, om personalen meddelar vid tillfälliga förändringar samt om personalen tar hänsyn till den äldres önskemål. Det är i princip inga skillnader i resultaten mellan de som svarat själva jämförelse med hur de svarade föregående år.

Vid jämförelse av könsuppdelad statistik kan man se att det endast är marginella skillnader i svaren mellan kvinnor och män. Precis som föregående år är män något mera trygga med hemtjänsten.

Vid jämförelse mellan åldersgrupper kan man endast se några mindre skillnader i resultaten. Svarande som är 80 år och äldre är något mer nöjda i frågor om förtroende för personalen och om personalen har tillräckligt med tid. Svarande mellan 65-79 år är däremot något mer nöjda i frågor om personalens tillgänglighet och trygghet med hemtjänsten.

Stockholm har ett högre resultat än Göteborg och Malmö på 10 av 12 frågor. Störst skillnad är det i frågorna om att kunna påverka tider för hjälp (även högre än rikssnittet), personalen kommer på avtalad tid och personalens tillgänglighet.

Resultat för servicehus

Svarande på servicehusen ingår i undersökningen för hemtjänsten. För att få fram separat resultat för servicehusen har dessa urskilts ur resultaten för hemtjänsten. Den exakta svarsfrekvensen för servicehus är inte möjlig att ta fram.

Även inom servicehus ses högst resultat på frågor som är kopplade till personalen. 9 av 10 upplever att personalen har ett bra bemötande och 8 av 10 känner förtroende för personalen.

I jämförelse med föregående år ses ett högre resultat på frågorna om personalen har tillräckligt med tid, är tillgänglig och tar hänsyn till den äldres synpunkter och önskemål.

De som svarat själva är över lag mer nöjda inom samtliga frågor än de som svarat i den äldres ställe. Störst skillnad är det i frågorna om att kunna påverka tider för hjälp, om personalen har tillräckligt med tid och om personalen kommer på avtalade tider.

Vid jämförelse mellan könsuppdelad statistik kan man se att resultaten skiljer i tre frågor. Män är något mera nöjda i frågorna om personalen tar hänsyn till åsikter och önskemål, kan påverka tider för hjälp och förtroende för personalen. I övriga frågor är nöjdheten överlag lika mellan könen.

I jämförelse mellan åldersgrupper kan man se att svarande som är 80 år och äldre generellt är mer nöjda än svarande mellan 65- 79 år. Störst skillnad är det i frågan om personalen har tillräckligt med tid. Skillnaderna i nöjdhet mellan åldersgrupperna är större i år än föregående år.

De svarande som bedömt sitt hälsotillstånd som någorlunda/dåligt är signifikant mindre nöjda inom samtliga frågor än de som bedömt sitt hälsotillstånd som gott. Störst skillnad är det i frågorna om personalen kommer på avtalad tid, tar hänsyn till åsikter och trygghet med hemtjänsten. Skillnaderna i nöjdhet i dessa frågor är dessutom större i år än föregående år.

I jämförelse mellan resultat för hemtjänst och servicehus kan man se att de som bor i ordinärt boende generellt är mer nöjda med hemtjänsten. Störst skillnad är det i frågorna om personalen meddelar om tillfälliga förändringar, tar hänsyn till åsikter och önskemål samt kommer på avtalade tider. Skillnaderna är dock mindre i år än de var föregående år.

Resultat för vård- och omsorgsboende

Svarsfrekvens %	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Vård- och omsorgsboende	54	54	53	53	50	46

I Stockholms stad svarade 2 166 personer, vilket utgör 46 procent av de tillfrågade. Den nationella svarsfrekvensen var 49 procent.

Bakgrund om de svarande i Stockholm

- 9 av 10 svarande fick plats på önskat vård- och omsorgsboende
- 3 av 10 har besvarat enkäten själv
- 3 av 10 svarande är män
- 2 av 10 svarande är mellan 65-79 år
- Inga direkta skillnader i resultat om hur de äldre skattat sin rörlighet, hälsa, ängslan och oro i jämförelse med föregående år.

Årets resultat visar som tidigare att äldre i Stockholm är fortsatt nöjda med sitt äldreboende och att det är få som svarat att de är missnöjda. 8 av 10 är sammantaget trygga och nöjda med sitt äldreboende. Högst betyg ses i frågorna som är kopplade till personalen såsom bemötande, förtroende och personalens tillgänglighet.

Vid jämförelse av resultaten över tid kan man endast urskilja marginella skillnader. Även gällande bakgrundsfrågor som vem som svarat, kön, ålder och skattad hälsa är det i princip oförändrade förhållanden.

De allra flesta, nio av tio svarande, uppger att de fått plats på önskat boende, vilket är ett högre resultat än rikssnittet. Nöjdheten med lägenheten ligger på en oförändrad nivå. En liten negativ trend ses dock gällande nöjdheten med boendets gemensamma lokaler och utomhusmiljö.

Vid könsuppdelad statistik kan man se att kvinnor generellt är något mer nöjda inom samtliga frågor. Skillnaderna gällande nöjdheten med maten och måltider är mindre i år medan skillnaderna i nöjdheten med aktiviteter och förtroende för personalen har ökat.

Även inom vård- och omsorgsboende spelar hälsotillståndet in. De svarande som bedömt sitt hälsotillstånd som någorlunda eller dåligt är signifikant mindre nöjda inom samtliga frågor än de som bedömt sitt hälsotillstånd som gott. Svarsgruppen är dessutom mindre nöjda i år än föregående år. Störst skillnad är det i frågor om personalen har tillräckligt med tid, att kunna påverka tider för hjälp och nöjdhet med måltiderna.

De som är 80 år och äldre är generellt något mera nöjda än svarande mellan 65-79 år. Störst skillnad är det i frågorna om bemötande, förtroende för personalen och hänsyn till åsikter och önskemål, där åldersgruppen 65-79 är mindre nöjda i år än föregående år.

Som tidigare år spelar också regiformen in. Svarande på vård- och omsorgsboende i privat regi är mer nöjda inom samtliga frågeställningar än de som bor på boende i kommunal regi. I jämförelse med föregående år kan man se att kommunala vård- och omsorgsboenden har ett lägre resultat på frågan om sammantagen nöjdhet med boendet än året innan.

Vid jämförelser mellan svarande kan man se att de som svarat själva överlag är något mindre nöjda än de som svarat i den äldres ställe, undantaget frågorna om att kunna påverka tider för hjälp och nöjdhet med utevistelse där de som svarat själva är mera nöjda.

Stockholms resultat ligger i paritet med Göteborgs och Malmös i undersökningen.

Resultat för dagverksamhet

Svarsfrekvens %	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Dagverksamhet	60	67	64	65	65	59

Totalt för staden inkom 507 svar, vilket ger en svarsfrekvens på 59 procent.

Bakgrund om de svarande visar som tidigare att:

- majoriteten besöker dagverksamheten några gånger i veckan
- majoriteten (6 av 10) svarar tillsammans med en anhörig
- 6 av 10 svarande är kvinnor
- endast 3 % av de svarande är yngre än 70 år
- hälften känner till att de kan välja dagverksamhet.

Vid en jämförelse över tid kan man se att resultatet i årets undersökning inte skiljer sig markant från föregående år. För områdena ”Inflytande och delaktighet” som de senaste åren har haft en negativ utveckling i frågan om möjligheter att påverka utbudet av aktiviteter har andelen nöjda ökat.

När det gäller helhetsomdömet är de äldre fortsatt nöjda med sin dagverksamhet (9 av 10).

De som svarat själva är minst nöjda och där en utomstående person svarat åt brukaren är andelen nöjda högst.

I jämförelse av i könsuppdelat resultaten kan man se att män är något mindre nöjda i frågor om aktiviteter och möjlighet att kunna påverka utbudet. I övriga frågor är det inga generella skillnader i svaren mellan könen.

Dagverksamheter i privat regi har högre resultat gällande nöjdhet med maten och måltidsstunden samt möjligheten att kunna påverka aktiviteter som ska finnas. I övrigt är resultaten lika mellan regiformerna.

Inspektioner

Äldreförvaltningens inspektörer tar emot och hanterar synpunkter och klagomål. Under 2018 genomfördes 33 inspektioner inom samtliga regiformer och verksamheter:

- beställarenhet (1)
- dagverksamhet (2)
- servicehus (3)
- hemtjänst (7)
- vård- och omsorgsboende (20).

Inspektörerna kan följa upp såväl struktur-, process- som resultat kvalitet. Anledningen till inspektionen styr val av metoder. Gemensamt för alla inspektioner är att de utförs ur ett brukarperspektiv.

När inspektionen genomförs i en verksamhet som drivs i kommunal regi skickas inspektionsrapporten till verksamhetens ledning samt till stadsdelsförvaltningen. När inspektion genomförs hos en privat utförare skickas inspektionsrapporten även till ansvarig regionchef, VD eller motsvarande samt till äldreförvaltningens avtalsförvaltare.

Den sammanfattande analysen bygger på resultatet från de vanligast förekommande områdena för inspektion under 2018:

- social dokumentation
- personalens kompetens
- värdegrund
- aktiviteter
- samverkan
- insatsernas utförande inom hemtjänst och på servicehus.

Trygghet och säkerhet

För att verksamheterna ska kunna säkerställa att beviljade insatser utförs med kontinuitet behövs bland annat social dokumentation som följer lagar, regler och avtal, egenkontroller, god schemaplanering samt en fungerande intern och extern samverkan. Inspektionerna visar att ledningen och/eller personal många gånger saknar kunskap om hur dokumentationen ska utformas. Det förekommer också bristande egenkontroll av dokumentationen men också att resultatet inte åtgärdas och följs upp. Ibland saknar personal kunskap om varför de ska dokumentera, vad som ska framgå av dokumentationen och vilket ansvar de har för dokumentationen. Det är av yttersta vikt att verksamhetens ledning är insatt i regelverket kring dokumentation samt säkerställer att samtlig personal har tillräckliga kunskaper inom området. I de fall det saknas en genomförandeplan eller att löpande dokumentation är

bristfällig, finns alltid en risk att den äldre inte får sina behov tillgodosedda.

I många inspekterade verksamheter fick personalen göra kostnadsfria webbutbildningar inom exempelvis basal hygien, demenssjukdomar och värdegrund. Ofta efterfrågade personalen mer kompetensutveckling och uttryckte en önskan om att lära sig mer och vidareutvecklas i sitt arbete. Ledningen för respektive verksamhet bör förutom att erbjuda personalen utbildning också möjliggöra att kunskapen förankras i personalgruppen. Ibland kan bristande kompetens hos personalen handla om en otillräcklig dialog mellan ledning och personal. Dels behöver personalen bli bättre på att framföra sina önskemål och dels behöver ledningen bli mer närvarande i verksamheten för att se de behov som finns. Otillräcklig kompetens hos personalen kan ibland kopplas till bristande ledarskap där verksamhetens ledning inte leder eller motiverar personalen.

Resultatet från inspektionerna visar också att en del verksamheter saknade en tydlig struktur för samverkan. Det finns alltid en risk att viktig information tappas bort när verksamheten inte har samverkansmöten eller när informationsöverföring brister. Ledningen behöver säkerställa förutsättningar för ett fungerande teamarbete.

Det finns verksamheter som saknade ett metodiskt sätt att följa upp och säkra verksamhetens kvalitet. En fungerande avvikelse-, synpunkts och klagomålshantering bör vara en självklar del i detta systematiska förbättringsarbete.

Meningsfullhet och delaktighet

De flesta verksamheter som inspekterats bedömdes bedriva ett aktivt värdegrundsarbete. I de verksamheter där värdegrunden hölls levande fanns det ofta en gemensam bemötandekultur som utgick från värdegrunden och ett personcentrerat arbetssätt.

Genomförandeplanen ska ge den äldre en möjlighet till inflytande och delaktighet kring hur och när insatserna ska utföras samt vara ett arbetsverktyg för personalen. I vissa verksamheter fanns utförliga genomförandeplaner med noggranna beskrivningar av den äldres individuella behov och önskemål. I andra verksamheter innehöll genomförandeplanerna generella formuleringar som återkom i så gott som samtliga granskade genomförandeplaner.

Utgångspunkten för vård- och omsorgsboendenas arbete med aktiviteter ska alltid vara den äldres önskemål och vilja om att delta i de aktiviteter som den äldre upplever som meningsfulla. Flera av de verksamheter som inspekterades bedömdes behöva vidareutveckla detta arbete samt säkerställa att samtliga äldre erbjuds daglig stimulans i form av aktiviteter och utevistelse. Detta

genom att bland annat ökat stöd till personalen, tydlig ansvarsfördelning för planering och genomförande av aktiviteter samt utvärdering av arbetet. Det handlar också om att bjuda in de äldre till samtal kring vilka intressen de har och vad de önskar göra under dagen.

Särskild granskning av privata utförare

Hemtjänst

Särskilda granskningar inom hemtjänsten genomförs av äldreförvaltningens avtalsförvaltare på förekommen anledning vid signaler om allvarliga brister och/eller oegentligheter. Signalerna kan vara utifrån genomförda verksamhetsuppföljningar, inspektioner, observationer och ekonomiska uppföljningar men också utifrån synpunkter och klagomål från kunder, närstående, personal, stadsdelsförvaltningar, fackliga organisationer etc.

Under året har 14 särskilda granskningar genomförts. Två hemtjänstutförare har fått sina kontrakt hävda och tre hemtjänstutförare har fått sina kontrakt uppsagda. Ytterligare tre hemtjänstutförare har fått ersätta sin personal för utebliven lön avseende transporttid mellan kunderna.

Följande brister har uppmärksammats hos utförarna som varit föremål för särskild granskning:

- Stora geografiska områden som gör att personalen inte börjar och/eller slutar sina arbetsdagar på personallokalen alternativt inte alls kommer dit
- Hemtjänstlokaler som inte är anpassade till verksamheten och/eller smutsiga
- Stor andel timanställd personal
- Anhöriganställningar
- Avsaknad av systematisk planering och genomförande av kompetensutveckling
- Kompetenskrav på personalen uppfylls inte
- Sparsamt med personalmöten och/eller dålig närvaro på dessa
- Avsaknad av informationsöverföring mellan arbetspass
- Arbetstidslagen följs inte
- Personal får inte betalt för transporttid mellan kunderna
- Arbetskläder saknas eller används inte
- Arbetskläder tvättas inte av hemtjänstutföraren
- Genomförandeplanerna saknar *hur* kunderna önskar få sina insatser utförda
- Kontaktman saknas och även kunskap om kontaktmannens roll

- Insatserna utförs inte utifrån beställningar och upprättade genomförandeplaner
- Dokumentationen är bristfällig eller saknas helt
- Förvaring och hantering av kundernas nycklar är inte säkert
- Tidregistrering sker inte utifrån gällande anvisningar.

En stor del av de granskade hemtjänstutförarna har ett flertal av dessa brister i större eller mindre omfattning. Bristerna kan framförallt härledas till okunskap om kontraktet och/eller gällande lagstiftning men också brister avseende ledaregenskaper – att inte våga säga nej och att inte ta tag i obekväma frågor. I vissa fall har hemtjänstutföraren medvetet försökt att förleda staden. Det förekommer också en kombination av dessa orsaker.

En annan faktor som förekommer är ”kulturell samhörighet”, det vill säga förväntan och krav från kunderna och deras närstående att hemtjänstutförarna ska ställa upp för sina landsmän. Kunderna och deras närstående har stort inflytande och insatserna är anpassade utifrån deras önskemål, dock inte nödvändigtvis utifrån det som är biståndsbedömt. Personalkontinuiteten är mycket god och i vissa fall på bekostnad av personalens anställningsvillkor, arbetstid och arbetsmiljö.

För att komma till rätta med bristerna arbetar äldreförvaltningen med förebyggande information, tidig uppföljning av nya utförare och fortlöpande uppföljning. Äldreförvaltningen har under 2018 kunnat se att det förebyggande arbetet har gett resultat genom att antalet hävda hemtjänstutförare har minskat.

Vård- och omsorgsboende

Uppföljning av vård- och omsorgsboenden, utifrån ett avtalsperspektiv, genomförs på förekommen anledning utifrån inkommen information. Sådan information kan t.ex. inkomma från boende, anhöriga, personal, stadsdelsförvaltningar, köhandläggare inom äldreförvaltningen m.fl. Vidare kan resultat och övrig information utifrån genomförda verksamhetsuppföljningar, inspektioner och kvalitetsobservationer, föranleda behov av särskild avtalsuppföljning.

Vanliga orsaker till att avtalsförvaltare inom äldreförvaltningen genomför särskilda uppföljningar rör frågor om bemanning, aktiviteter och utevistelse, samverkan med anhöriga samt avvikelser kopplade till den enskildes avgift. I de flesta fall åtgärdas uppmärksammade brister och/eller avvikelser relativt snabbt efter att det påtalats för aktuell utförare. I enstaka fall krävs en mer omfattande uppföljning med en återkommande dialog eller andra typer av åtgärder.

En tendens som har vuxit i omfattning under 2018, är olika former av avvikelser gentemot avtalet gällande personer som är i behov av omfattande omvårdnadsinsatser samt kvalificerade hälso- och sjukvårdsinsatser. Det handlar främst om att vård- och omsorgsboenden, oavsett regiform, inte vill ta emot nya boende på grund av den enskildes individuella behov av omfattande omvårdnad och/eller tillsyn i kombination med specifika och kvalificerade hälso- och sjukvårdsinsatser. Detta mot bakgrund av att det är resurskrävande, att utföraren kan behöva anpassa bemanningen av sjuksköterskor och att det även kan kräva kompetensutveckling av legitimerad personal och/eller omvårdnadspersonal. Sådana diskussioner drabbar ofta den enskilde och dennes anhöriga på ett mycket negativt sätt då informationen om den enskildes individuella behov i regel framkommer till boendet först efter att den enskilde har tackat ja till erbjuden plats. Det förekommer också att dessa fall leder till diskussioner om ersättningen och där stadsdelsförvaltningarna vänder sig till äldreförvaltningen för vägledning kring detta.

Äldreförvaltningen arbetar brett och på flera nivåer för att komma till rätta med dessa avvikelser. Förutom genom avtalsuppföljning gällande de privata vård- och omsorgsboendena, handlar det bland annat om en kontinuerlig dialog med utförare, stadens MAS:ar och beställarenheter samt i vissa fall även genom övergripande diskussioner med tjänstemän inom Region Stockholm.