



PM 2009: RVI (Dnr 327-702/2009)

Äldreomsorgsinspektörernas årsrapport 2009

Avser verksamhetsåret 2008

Borgarrådsberedningen föreslår att kommunstyrelsen beslutar följande
Äldreomsorgsinspektörernas årsrapport 2009 godkänns, *bilaga 2*.

Föredragande borgarrådet Ewa Samuelsson anför följande.

Ärendet

Äldreomsorgsinspektörernas uppdrag är att rapportera om förhållanden i verksamheten till stadsdelsnämnderna, äldrenämnden och kommunstyrelsen. Årsrapporten ska bidra till diskussion och fortsatt kvalitetsutveckling. Äldreomsorgsinspektörerna ska granska såväl beställarfunktionen som utförande i både kommunal regi och i entreprenader. När inspektionen är avslutad ska resultatet återföras till berörda enheter och i en rapport till berörd nämnd och dess pensionärsråd.

Under 2008 har äldreomsorgsinspektörerna lämnat rapporter om äldreomsorgen i stadsdelsnämnderna Hägersten-Liljeholmen och Kungsholmen. Under hösten 2009 avslutas granskningar av Norrmalms stadsdelsnämnd respektive Skärholmens stadsdelsnämnd.

Årsrapporten bygger främst på uppföljning av sju goda exempel som äldreomsorgsinspektörerna uppmärksammat under tidigare års granskning. Uppföljningen visar att de sju exemplen fortfarande kan redovisa god kvalitet och några av enheterna har vidareutvecklats ytterligare.

Utifrån granskningarna 2008 har äldreomsorgsinspektörerna också konstaterat att det fortfarande finns stora förbättringsbehov när det gäller dokumentation, innehåll i dagen, låg bemanning, täta chefsbyten samt brist på personkontinuitet och i viss utsträckning problem för de äldre på grund av språkförbistringar.

Beredning

Äldrenämnden har överlämnat äldreomsorgsinspektörernas årsrapport 2009 till kommunstyrelsen. Ärendet har remitterats till stadsledningskontoret. Kommunstyrelsens pensionärsråd behandlade ärendet vid sitt sammanträde den 10 mars 2009.

Stadsledningskontoret ser positivt på att äldreomsorgsinspektörernas årsrapport i år bygger främst på uppföljning av sju goda exempel som inspektörerna uppmärksammat under tidigare års granskningar. Ett av syftena med äldreomsorgsinspektörernas granskning och rapportering är att sprida goda exempel och därmed bidra till utveckling av äldreomsorgen. Stadsledningskontoret kan konstatera att de goda exemplen borde få mycket större uppmärksamhet i den egna organisationen. Syftet med de goda exemplen är att stadens verksamheter enkelt ska kunna lära av varandras

erfarenheter. Stadsledningskontoret anser att det är positivt att dialogseminarierna, som hållits utifrån äldreomsorgsinspektörernas och äldreombudsmannens årsrapporter 2008, överlag har upplevts som mycket givande av deltagarna. Stadsledningskontoret anser dock att det är anmärkningsvärt att det finns stadsdelsförvaltningar som valt att inte delta i dessa dialogseminarier.

Kommunstyrelsens pensionärsråd anser att de goda exempel som tas upp i rapporten dessvärre måste ses som undantag. I rapporten finns allt som rådet tidigare haft anledning att ta upp: chefskap och ledningsorganisation, kontinuitet, personalens utbildning, tristessen i de äldres dagliga tillvaro och, framför allt, den ständigt alltför låga bemanningen i hemtjänst och i vård- och omsorgsboenden. Rådet upprepar att resurserna till äldreomsorgen är otillräckliga.

Mina synpunkter

Äldreomsorgsinspektörerna väljer i årets rapport att lyfta fram ett antal goda exempel inom stadens äldreomsorg. Inspektörerna följer också upp vad som har hänt med ett antal bra verksamheter som tidigare har granskats. Rapporten understryker ytterligare ledarskapets betydelse, något som framhölls redan förra året.

Tyvär visar det sig att erfarenheterna från välfungerande verksamheter sällan har spridits och använts som förebilder för andra enheter.

Jag kan i hög grad instämma med kommunstyrelsen pensionärsråd (KPR) när det skriver: ”Vi reagerar med förvåning på att de framgångsrika enheterna knappast har fått någon uppmärksamhet eller något erkännande inom sin stadsdelsnämnd eller på andra håll i staden. Alla behöver beröm och uppmuntran i sitt arbete, särskilt de många lågavlönade kvinnor som utför ett ofta tungt arbete i vår kommunala äldreomsorg. Att erfarenheter från de föredömliga exemplen inte sprids och tillgodogörs inom andra stadsdelar är ett beklagligt slöseri”.

Även om det finns en rad utvecklingsområden inom äldreomsorgen måste alla som är verksamma inom området, personal, tjänstemän och politiker, hjälpas åt att lyfta fram goda exempel. Det finns mängder med initiativ och eldsjälur som förtjänar uppmärksamhet. Tyvärr finns det också en tendens och tradition i samhället att hellre ta fasta på svårigheter och problem än att fokusera på initiativ som skulle kunna vara en lösning och bidra till en värdigare vardag för stadens äldre.

Stadsdelsnämnderna visar numera ett överskott för äldreomsorgen. Under tre år har den borgerliga majoriteten skjutit till 570 miljoner kronor att jämföras med de 76 miljoner kronor som äldreomsorgens resurser minskades med de tre sista åren av förra mandatperioden. Hemtjänstpengen har höjts med tolv procent på tre år, att jämföras med fem procent under hela förra mandatperioden.

Även om det i vissa enheter fortfarande kan vara svårt att få resurserna att räcka till är det inte i första hand mer pengar som äldreomsorgen behöver. Fokus måste i stället vara att utveckla ledarskapet, ta vara på goda exempel genom utvecklade arbetsformer samt en förbättrad biståndshandläggning genom bland annat det nya bedömningsinstrument som kommer att tas fram som en hjälp till biståndshandläggarna att göra så likvärdiga bedömningar som möjligt.

Jag föreslår att borgarrådsberedningen föreslår att kommunstyrelsen beslutar följande

Äldreomsorgsinspektörernas årsrapport 2009 godkänns, *bilaga 2*.

Stockholm den 13 augusti 2009

EWA SAMUELSSON

Bilagor

1. Reservationer m.m.
2. Äldreomsorgsinspektörernas årsrapport 2009

Borgarrådsberedningen tillstyrker föredragande borgarrådets förslag.

Särskilt uttalande gjordes av borgarråden *Roger Mogert* (s), *Yvonne Ruwaida* (mp) och *Ann-Margarethe Livh* (v) enligt följande.

Vi efterlyser en strategisk plan för att komma tillrätta med de problem och brister som tas upp i rapporten, liksom i 2008 års rapporter från äldreombudsmannen och äldreomsorgsinspektörerna. Den borgerliga majoriteten har ansvar för att se till att en planering upprättas där det tydligt framgår var problemen och bristerna ska lösas. Av planen ska det framgå vem som ansvarar för vad och vilken åtgärd som ska till för att lösa de återkommande problemen.

Borgarrådet försvarar sig i mina synpunkter med att stadsdelsnämnderna håller budgeten för äldreomsorgen, vilket dock inte säger något om kvaliteten i verksamheterna. Jämförelsen mellan borgerliga och rödgröna satsningar är också haltande, eftersom de inte räknar med våra satsningar under föregående mandatperiod inklusive Kompetensfonden.

ÄRENDET

Äldreomsorgsinspektörernas uppdrag är att rapportera om förhållanden i verksamheten till stadsdelsnämnderna, äldrenämnden och kommunstyrelsen. Årsrapporten ska bidra till diskussion och fortsatt kvalitetsutveckling. Äldreomsorgsinspektörerna ska granska såväl beställarfunktionen som utförande i både kommunal regi och i entreprenader. När inspektionen är avslutad ska resultatet återföras till berörda enheter och i en rapport till berörd nämnd och dess pensionärsråd.

Under 2008 har äldreomsorgsinspektörerna lämnat rapporter om äldreomsorgen i stadsdelsnämnderna Hägersten-Liljeholmen och Kungsholmen. Under hösten 2009 avslutas granskningar av Norrmalms stadsdelsnämnd respektive Skärholmens stadsdelsnämnd.

Äldrenämnden

Äldrenämnden beslutade vid sitt sammanträde den 17 mars 2009 att

1. godkänna äldreförvaltningens tjänsteutlåtande och äldreomsorgsinspektörernas årsrapport 2009 – avseende verksamhetsåret 2008.
2. överlämna rapporten till kommunstyrelsen.
3. delge rapporten till alla stadsdelsnämnder.

Särskilt uttalande gjordes av KD, M och FP, *bilaga 1*.

Särskilt uttalande gjordes av S, V och MP, *bilaga 1*.

Äldreförvaltningens tjänsteutlåtande daterat den 25 februari 2009 har i huvudsak följande lydelse.

Ett av resultaten av förra årets årsrapport var att äldrenämnden gav äldreförvaltningen i uppdrag att utifrån äldreombudsmannens och äldreomsorgsinspektörernas årsrapporter anordna dialogseminarier för arbetsledare och chefer inom kommunal och privat äldreomsorg. Under hösten 2008 anordnades tio dialogseminarier med temat ”Från ord till handling – vill du göra skillnad” som riktade sig till chefer och arbetsledare. Utöver dessa genomfördes ett dialogseminarium för anhöriga och närstående och ett för omvårdnadspersonal. I februari 2009 genomfördes ett avslutande dialogseminarium med drygt 100 deltagare. Vid seminariet visades också valda delar av en dokumentärfilm som äldreförvaltningen låtit utarbeta. I seminariet deltog politiker från äldrenämnden och stadsdelsnämnder samt chefer på olika nivåer inom såväl kommunal som privat verksamhet. Merparten av deltagarna i dialogseminarierna kom från privata utförare. När det gäller stadsdelsförvaltningarna varierar deltagandet. Från en del kom ett stort antal och från en del andra kom inga deltagare alls. Deltagarna har överlag tyckt att det varit mycket givande och man har uttryckt önskemål om mer samråd i liknande form.

Äldreförvaltningen avser att fortsätta med dialogseminarierna och på detta sätt sprida goda exempel, erfarenheter samt diskussion kring utveckling av äldreomsorgen. Under 2009 kommer äldreförvaltningen att ta fram ett utbildningsmaterial, med dokumentärfilmen som underlag, för all personal inom äldreomsorgen.

Äldreförvaltningen delar i huvudsak inspektörernas uppfattning om utvecklingsbehoven. Rapporten visar att det alltjämt krävs förbättringar i dokumentation. Äldreförvaltningen avser därför att fortsätta med utbildning i dokumentation. Bedömningskansliets fortsatta arbete kommer också att stödja en sådan utveckling.

Inom de grundutbildningar som förvaltningen erbjuder för vårdpersonal kommer även kunskaper i svenska att förmedlas för den personal som saknar förmåga att kommunicera med svenska äldre brukare. Kunskaper i svenska språket är också viktig för att dokumentationen ska bli tillförlitlig.

Äldreförvaltningen har ett uppdrag att föreslå riktlinjer för bemanningen i demensboenden. Mot bakgrund av de förslag som detta uppdrag leder till kommer äldreförvaltningen även att uppmärksamma bemanningsfrågor i de fortsatta dialogseminarierna.

Från äldrenämndens sida har tagits flera initiativ för att stödja aktiviteter som leder till att fler äldre får ett ”innehåll i dagen”. Under året är bl.a. kultur- och idrottsprojekten aktuella. Det arbete som utförs inom bedömningskansliet bör vidare leda till biståndsbedömningar som främjar en helhetssyn som också tar hänsyn till individuella behov av t.ex. social samvaro. När allt fler verksamheter drivs på entreprenad eller i enskild regi framstår biståndsbedömarens beställning, vid sidan om avtalen med utförarna, som ett allt viktigare styrinstrument mot god kvalitet inom äldreomsorgen.

Äldreomsorgsinspektörernas rapporter är viktiga underlag för äldreförvaltningens utvecklingsarbete. De ingår också i den samlade verksamhets- och kvalitetsuppföljning som äldreförvaltningen numera årligen redovisar på övergripande nivå. Det är enligt äldreförvaltningens uppfattning angeläget att även stadsdelsnämnderna tar till sig äldreomsorgsinspektörernas rapporter i utvecklingsarbetet. Inspektörerna har bl.a. understrukit vikten av närvarande chefer. De goda exempel som kännetecknas av gott ledarskap, bra utbildning och fortbildning av vårdpersonalen samt tillräcklig bemanning bör kunna inspirera fler enheters utvecklingsarbete.

BEREDNING

Äldrenämnden har överlämnat äldreomsorgsinspektörernas årsrapport 2009 till kommunstyrelsen. Ärendet har remitterats till stadsledningskontoret. Kommunstyrelsens pensionärsråd behandlade ärendet vid sitt sammanträde den 10 mars 2009.

Stadsledningskontoret

Stadsledningskontorets tjänsteutlåtande daterat den 29 maj 2009 har i huvudsak följande lydelse.

Äldreomsorgsinspektörernas årsrapport bygger detta år främst på uppföljning av sju goda exempel som inspektörerna uppmärksammat under tidigare års granskningar. Stadsledningskontoret ser positivt på att rapporten har ett sådant upplägg i år. Ett av syftena med äldreomsorgsinspektörernas granskning och rapportering är att sprida goda exempel och därmed bidra till utveckling av äldreomsorgen. Stadsledningskontoret kan konstatera att de goda exemplen borde få mycket större uppmärksamhet i den egna organisationen. Syftet med de goda exemplen är att stadens verksamheter enkelt ska kunna lära av varandras erfarenheter.

Alla de exempel som lyfts fram visar hur ett genomtänkt och systematiskt arbete lönar sig. Stadsledningskontoret vill särskilt peka på Katarina- Erikdals hemtjänst, idag Södermalms hemtjänst, som granskades 2006-2007. Enheten har sedan dess tagit sitt arbete ett steg vidare och tävlat om Stockholms stads kvalitetsutmärkelse. Att delta i Stockholm stads kvalitetsutmärkelse innebär oftast ett stort steg framåt i arbetet med att utveckla kvalitén i verksamheten för stockholmarna. Enheten vann utmärkelsen och enligt enhetschefen hade de en del studiebesök direkt efter prisutdelningen och många hörde av sig och ville ta del av enhetens tävlingsbidrag. Utmärkelsen är ett annat sätt att lyfta fram goda exempel inom stadens olika verksamheter som finansieras med skattemedel och stadsledningskontoret vill

poängtera att detta, tillsammans med inspektörernas granskningar och mycket annat, är satsningar som staden gör för att utveckla verksamheterna. Det är därför av största vikt att alla medarbetare får möjlighet att ta del av goda exempel för att ständigt kunna arbeta med förändringsarbete för att nå förbättring. Staden ska vara en lärande organisation. En lärande organisation definieras genom dess förmåga att anpassa sig till de ständigt förändrade förutsättningarna i omvärlden och därigenom nå verksamhetsmålen och samtidigt förbättras och utvecklas. Ledarskapet är motorn i en lärande organisation. Stadsledningskontoret menar att erfarenheten visar att det sällan handlar om resurser, när en enhet fungerar bättre än en annan, utan till stor del om förhållningssätt, synsätt, arbetssätt, styrning och ledning. Verksamheterna ska lära av goda exempel. Inte bara inom en stadsdelsförvaltning utan mellan olika faktiska resultatenheter var de än ligger i eller utanför staden.

Stadsledningskontoret anser att det är positivt att dialogseminarierna, som hållits utifrån äldreomsorgsinspektörernas och äldreombudsmannens årsrapporter 2008 överlag har upplevts som mycket givande av deltagarna. Även detta är ett utmärkt sätt att sprida goda exempel och erfarenheter samt diskutera utvecklingen av äldreomsorgen. Stadsledningskontoret anser att det är anmärkningsvärt att det finns stadsdelsförvaltningar som valt att inte delta i dessa dialogseminarier.

Kommunstyrelsens pensionärsråd behandlade ärendet vid sitt sammanträde den 10 mars 2009 och gjorde följande uttalande

KPR befarade att för fjärde året i rad behöva kommentera och kritisera brister i äldreomsorgen som äldreomsorgsinspektörerna observerat och påtalat i sin sammanfattande rapport. Det har inspektörerna nu besparat oss genom en fyndig och kreativ uppläggning av årsrapporten avseende år 2008.

För att själva slippa skriva ”samma” rapport har inspektörerna valt ett helt annat sätt att utföra sin uppgift. Genom att ta upp tidigare granskade goda exempel och se vad som har hänt med dem lyfter rapporten fram framgångsfaktorer och förutsättningar för en äldreomsorg av god kvalitet.

De goda exemplen måste enligt KPR:s uppfattning dessvärre ses som undantag. Därför bekräftar de också vad som brister på andra håll.

Här finns allt som KPR tidigare haft anledning att ta upp: chefskap och ledningsorganisation, kontinuitet, personalens utbildning, tristessen i de äldres dagliga tillvaro och, framför allt, den ständigt alltför låga bemanningen i hemtjänst och i vård- och omsorgsboenden. KPR måste åter upprepa att *resurserna till äldreomsorgen är otillräckliga*, trots uttalade avsikter och utfästelser i äldreplanen, riktlinjerna för biståndsbedömning och budgetbeslut.

Vi reagerar med förvåning på att de framgångsrika enheterna knappast har fått någon uppmärksamhet eller något erkännande inom sin stadsdelsnämnd eller på andra håll i staden. Alla behöver beröm och uppmuntran i sitt arbete, särskilt de många lågavlönade kvinnor som utför ett ofta tungt arbete i vår kommunala äldreomsorg. Att erfarenheter från de föredömliga exemplen inte sprids och tillgodogörs inom andra stadsdelar är ett beklagligt slöseri. Förvaltningen pekar på de dialogseminarierna. De är säkert nyttiga men räcker uppenbarligen inte för att praxis från de goda exemplen ska få ett bredare genomslag. KPR uppmanar Äldrenämnden att uppdraga åt sin förvaltning att pröva nya vägar för kunskaps- och erfarenhetsspridning inom äldreomsorgen.

RESERVATIONER M.M.

Äldrenämnden

Särskilt uttalande gjordes av KD, M och FP enligt följande

Äldreomsorgsinspektörerna väljer i årets rapport att lyfta fram ett antal goda exempel inom stadens äldreomsorg. Inspektörerna följer också upp vad som har hänt med ett antal bra verksamheter som tidigare har granskats. Rapporten understryker ytterligare ledarskapets betydelse, något som framhölls redan i förra året.

Tyvärr visar det sig att erfarenheterna från välfungerande verksamheter sällan har spridits och använts som förebilder för andra enheter.

Vi instämmer med kommunstyrelsen pensionärsråd (KPR) när det skriver: ”Vi reagerar med förvåning på att de framgångsrika enheterna knappast har fått någon uppmärksamhet eller något erkännande inom sin stadsdelsnämnd eller på andra håll i staden. Alla behöver beröm och uppmuntran i sitt arbete, särskilt de många lågavlönade kvinnor som utför ett ofta tungt arbete i vår kommunala äldreomsorg. Att erfarenheter från de föredömliga exemplen inte sprids och tillgodogörs inom andra stadsdelar är ett beklagligt slöseri”.

Även om det finns en rad utvecklingsområden inom äldreomsorgen måste alla som är verksamma inom området, personal, tjänstemän och politiker, hjälpas åt att lyfta fram goda exempel. Det finns mängder med initiativ och eldsjälur som förtjänar uppmärksamhet. Tyvärr finns det också en tendens och tradition, från exempelvis media, att hellre ta fasta på svårigheter och problem än att fokusera initiativ som skulle kunna vara en lösning och bidra till en värdigare vardag för stadens äldre.

Stadsdelsnämnderna visar numera ett överskott för äldreomsorgen. Under tre år har majoriteten skjutit till 570 miljoner kronor att jämföras med de 76 miljoner kronor som äldreomsorgens resurser minskades med de tre sista åren av förra mandatperioden. Hemtjänstpengen har höjts med tolv procent på tre år, att jämföras med fem procent under hela förra mandatperioden.

Även om det i vissa enheter fortfarande kan vara svårt att få resurserna att räcka till är inte det inte i första hand mer pengar som äldreomsorgen behöver. Fokus måste i stället vara att utveckla ledarskapet, ta vara på goda exempel genom utvecklade arbetsformer samt en förbättrad biståndshandläggning genom bland annat ett nytt bedömningsinstrument som hjälper biståndshandläggarna att göra så likvärdiga bedömningar som möjligt.

Särskilt uttalande gjordes av S, MP och V enligt följande

Ärendena talar sitt eget tydliga språk och behöver inte förtydligas ytterligare. Vi efterlyser nu en strategiskt plan för att komma tillrätta med de problem och brister som tas upp, liksom tidigare år, i 2008 års rapporter från äldreombudsman och äldreinspektörerna. Den borgerliga majoriteten har ett stort ansvar för att se till att en planering upprättas där det tydligt framgår vart problemen och bristerna skall lösas. Av planen ska det framgå vem som ansvarar för vad och vilken åtgärd som skall till för att lösa de återkommande problemen ständigt redovisade i olika rapporter.