

## Kvalitetsarbete vid stadens äldreboenden

Revisionsrapport 2003

Remiss från revisorsgrupp 1

Remisstid 25 augusti 2004

Borgarrådsberedningen föreslår kommunstyrelsen besluta följande  
Remissen anses besvarad med vad som anförs i denna promemoria.

**Föredragande borgarrådet Margareta Olofsson** anför följande.

### *Bakgrund*

Revisionskontoret har i två etapper granskat kvalitetsarbetet inom några äldreboenden i stadens regi. Den första etappen omfattade en förstudie vid fyra äldreboenden inom stadsdelsnämnderna Bromma och Hägersten. I den senare etappen har ytterligare äldreboenden granskats inom stadsdelsnämnderna Östermalm, Enskede-Årsta och Liljeholmen, *bilaga 2*. Syftet med granskningen har varit att belysa hur långt äldreboendena har kommit i utvecklingen av ett samlat kvalitetssystem som säkrar att den enskildes vård och omsorg tillgodoses. Det finns viktiga utvecklingsområden i det fortsatta kvalitetsarbetet både på stadsövergripande nivå och på stadsdelsnämnds nivå.

Chefer och personal vid många äldreboenden arbetar aktivt med att utveckla ett samlat kvalitetssystem. Mycket arbete återstår dock för att på ett bra sätt kunna säkra att varje boendes behov av vård och omsorg tillgodoses.

Kvalitetsgarantier inom äldreboenden bör på ett tydligt sätt omfatta viktiga förhållnings- och arbetssätt som t ex bemötande, kontaktmannaskap och individuella handlingsplaner.

Personalens dialog med boende/närstående kring kvaliteten i vården och omsorgen behöver utvecklas. Kontaktmannen är en viktig person i detta sammanhang.

Frågor kring innehåll och utformning av den sociala dokumentationen inom äldreomsorgen är ett eftersatt utvecklingsområde i staden liksom datorstödet till omvårdnadspersonalen.

Chefer och personal vid äldreboenden behöver stöd av olika slag i arbetet med kvalitetsutveckling och kvalitetssäkring. Detta är en strategisk fråga som måste uppmärksammas på såväl central nivå i staden som på stadsdelsnivå.

*Stadsdelsnämnderna* ställer sig i allt väsentligt bakom revisorernas iakttagelser och synpunkter. De utvecklingsområden som identifierats är viktiga. Rapporten är ett bra underlag för att bättre och tydligare kunna samordna utvecklingen av de olika kvalitetssystem som verksamheten är ålagd att arbeta efter.

## *Remisser*

Ärendet har för synpunkter remitterats till stadsledningskontoret samt kommunstyrelsens äldreomsorgsberedning och kommunstyrelsens pensionärsråd. Yttrande har även inkommit från samtliga stadsdelsnämnder, *bilagor 3-20*.

*Stadsledningskontorets* uppfattning är att revisionsrapporten visar på viktiga utvecklingsområden gällande det fortsatta kvalitetsarbetet både på stadsövergripande nivå och på stadsdelsnämnds nivå. Dessutom anser stadsledningskontoret, liksom revisionskontoret, att det är en strategisk fråga för staden att på olika sätt stödja arbetet med att utveckla och säkra kvaliteten i äldreomsorgen.

*Äldreomsorgsberedningen* tillstyrkte stadsledningskontorets tjänsteutlåtande.

*Kommunstyrelsens pensionärsråd* tillstyrkte stadsledningskontorets tjänsteutlåtande.

## *Mina synpunkter*

Jag instämmer i det yttrande som stadsledningskontoret har gjort med anledning av revisionsrapporten. Samtliga stadsdelar anser att det som revisionskontoret tar upp i sin rapport i stort sett stämmer överens med deras uppfattning.

En del i att säkra kvaliteten i äldreomsorgen är att förbättra dokumentationen.

Bättre dokumentation enligt hälso- och sjukvårdslagen (HSL) och socialtjänstlagen (SoL), förbättrad säkerhet och nya kommunikationsvägar ger förutsättningar för att snabbare och säkrare kunna komma i kontakt med rätt instans och få fram behövlig dokumentation och instruktion. Detta gäller både anställda inom vård och omsorg, vårdtagarna och deras närstående.

Under hösten 2003 beslutade kommunstyrelsen att ett gemensamt IT-baserat verksamhetsstöd för stadsdelarnas äldreomsorg och omsorg om funktionshindrade ska anskaffas både enligt socialtjänstlagen och enligt hälso- och sjukvårdslagen. I samband med införandet av nytt IT-baserat verksamhetsstöd kommer utbildning i dokumentation att anordnas. Ett arbete pågår för att ta fram riktlinjer för social dokumentation och det kommer att färdigställas under hösten 2004. Den 22 juni 2004 togs i kommunstyrelsen beslut om att upphandla ett nytt IT-system som stöd för stadens dokumentation enligt hälso- och sjukvårdslagen. Flera stadsdelsförvaltningar har infört mobila lösningar så som handdatorer för effektivare administration, bättre tillgänglighet och ökad kvalitet.

Som ytterligare databaserat verksamhetsstöd kan nämnas WebCare ett länsövergripande IT-stöd som involverar Stockholms läns landsting, länets kommuner och privata vårdgivare. Syftet är att underlätta informationsöverföring mellan vårdgivare i vårdkedjan.

Fullmäktiges fastställda mål för äldreomsorg bör återfinnas i kvalitetsgarantierna för verksamheter inom äldreomsorg. Den andra utgångspunkten ska vara den gällande äldreomsorgsplanen för perioden 2001-2005. Arbetet med att ta fram en ny äldreomsorgsplan som skall gälla från och med 2006 har påbörjats.

Verksamheten på stadsdelarna följs upp på flera sätt. Förutom stadsdelsförvaltningarnas egna uppföljningar av verksamheterna så granskar äldreomsorgsinspektörerna kvaliteten och kartlägger stadsdelsnämndernas äldreomsorg på ett systematiskt sätt. Granskningarna utförs både i den verksamhet som bedrivs i egen regi och den som bedrivs på entreprenad. Äldreomsorgsinspektörerna arbetar med att utveckla formerna för kommunövergripande uppföljningar för att därigenom än bättre säkra kvaliteten av vård och omsorg.

Äldreombudsmannen fortsätter med att ge råd, hjälp och stöd till enskilda äldre och tar emot synpunkter och klagomål. Synpunkter och klagomål återförs till respektive stadsdelsförvaltning. På så vis får stadsdelsförvaltningarna kännedom om synpunkter och klagomål som kan användas i arbetet med att öka kvaliteten i äldreomsorgen.

En översyn pågår av integrerat ledningssystem (ILS) inom ramen för SPO-utredningen.

Arbetet med att säkra och utveckla kvaliteten i stadens verksamheter fortgår. Syftet med stadens kvalitetsstrategi är att lägga grunden för ett systematiskt arbete som ger tydlighet för brukare/medborgare och medarbetare om verksamhetens mål och resultat.

Det är stadsdelarnas ansvar att arbeta vidare med innehållet i kvalitetsgarantier som individuella handlingsplaner, bemötande och kontaktmannaskap. Det sociala innehållet i vardagen på stadens äldreboenden är en annan punkt som revisorerna tar upp som bör vara en del i kvalitetsgarantierna. Dialogen med anhöriga och närstående behöver förbättras och rutiner för uppföljning och åtaganden. Äldreboenden behöver stöd av olika slag i arbetet med kvalitetsutveckling och kvalitetssäkring. Detta är som revisorerna påpekar en strategisk fråga som måste uppmärksammas på såväl central nivå som på stadsdelsnivå.

Jag föreslår kommunstyrelsen besluta följande

Remissen anses besvarad med vad som anförs i denna promemoria.

Stockholm den 12 juli 2004

MARGARETA OLOFSSON

**Borgarrådsberedningen** tillstyrker föredragande borgarrådets förslag.

**Reservation** anfördes av borgarrådet *Kristina Axén Olin* (m) enligt följande.

Jag föreslår borgarrådsberedningen föreslå kommunstyrelsen besluta att

1. ge stadsledningskontoret i uppdrag att inrätta ett samlat kvalitetsuppföljningssystem för hela staden.
2. ge stadsledningskontoret i uppdrag att i samarbete med stadsdelsnämnderna prioritera utvecklingen av och utbildningen kring datorstödet för den sociala dokumentationen.
3. därutöver anföras:

Vi välkomnar revisionskontorets rapport om kvalitetsarbetet vid stadens äldreboenden. Revisionskontorets sammanfattande slutsats är att mycket arbete återstår för att kunna säkra att den enskildes behov av vård och omsorg tillgodoses – ett samlat kvalitetssystem kan bara nås genom konkret stöd och handledning.

Kommunallagen anger att medborgarna ska behandlas likartat inom samma kommun. Revisionsrapporten visar att så är icke fallet inom Stockholm stad. Detta är mycket allvarligt.

Revisorerna visar bland annat på att kvalitetsarbetet tydliggör behovet av arbete med olika utvecklingsområden i staden. Exempelvis behöver kunskapen om och implementeringen av arbetet med stadens kvalitetsstrategi och hur detta arbete i sin tur hänger samman med socialstyrelsens allmänna råd om kvalitetssystem utvecklas..

Revisionsrapporten visar därutöver

- att riktlinjerna måste förtydligas för den sociala dokumentationen,
- att samordningen av och utformningen av rutiner, mallar etc. måste utvecklas,
- att en mer systematisk uppföljning av de arbetssätt som ska säkra att de boende får en god vård och omsorg utvecklas,

att datorstödet behöver utvecklas,  
att utbildning i dokumentation behövs.

Revisorerna menar också att för att kunna utveckla ett samlat kvalitetssystem som motsvarar lagens krav och stadens kvalitetsstrategi behöver äldreboendena konkret stöd och handledning. Revisionskontoret anser att detta är en strategisk fråga som måste uppmärksammas på såväl central nivå i staden som på stadsdelsnivå.

Även Stockholm stads äldreomsorgsinspektörers rapporter visar detta, vilket också tydligt kan utläsas i de 18 stadsdelarnas egna kvalitetsuppföljningssystem.

Vi menar att det måste finnas transparens även inom äldreomsorgen. Det är därför angeläget att ett samlat kvalitetsuppföljningsprogram för hela staden skall utarbetas. Ett sådant system skulle ge möjlighet till kvalitetssäkring av all verksamhet. Såväl medborgare som stadsdelsnämnder skulle välkomna detta, vilket framgår av den i rapporten bifogade remissammanställningen

Revisorerna anger förslag till åtgärder. Stadsdelsnämndernas svar går i samma entydiga riktning. Nu återstår agerande.

**Särskilt uttalande** gjordes av borgarrådet *Kristna Axén Olin* (m) enligt följande.

Vi moderater att anser att den utvärdering som skall göras av stadens äldreomsorg skall ske centralt och ej av stadsdelsnämnderna. För att få en samlad bild av stadens äldreomsorg är det viktigt att utvärderingen sker från ett stadsövergripande perspektiv och utförs av andra än de som i den dagliga verksamheten tillhandahåller äldreomsorg.

Vi moderater vill avskaffa stadsdelsnämnderna och inrätta en central äldreomsorgsnämnd. Vi vill göra dessa förändringar för att öka inflytandet för de äldre genom att införa ett pengsystem liknande det som finns och uppskattas inom hemtjänsten även för de särskilda boendeformerna.

Stadens kvalitetsarbete måste därtill utvecklas så att ett kvalitetsuppföljningsprogram för hela staden ger möjlighet till kvalitetssäkring av all verksamhet - oavsett huvudman.

## ÄRENDET

Revisionskontoret har i två etapper granskat kvalitetsarbetet inom några äldreboenden i stadens regi. Den första etappen omfattade en förstudie vid fyra äldreboenden inom stadsdelsnämnderna Bromma och Hägersten. I den senare etappen har ytterligare äldreboenden granskats inom stadsdelsnämnderna Östermalm, Enskede-Årsta och Liljeholmen. Syftet med granskningen har varit att belysa hur långt äldreboendena har kommit i utvecklingen av ett samlat kvalitetssystem som säkrar att den enskildes vård och omsorg tillgodoses. Det finns viktiga utvecklingsområden i det fortsatta kvalitetsarbetet både på stadsövergripande nivå och på stadsdelsnämnds-nivå.

## REMISSER

Ärendet har för synpunkter remitterats till stadsledningskontoret, äldreomsorgsberedningen och kommunstyrelsens pensionärsråd.

**Stadsledningskontorets** tjänsteutlåtande av den 26 april 2004 är i huvudsak av följande lydelse.

Stadsledningskontorets uppfattning är att revisionsrapporten visar på viktiga utvecklingsområden gällande det fortsatta kvalitetsarbetet både på stadsövergripande nivå och på stadsdelsnämnds-nivå. Dessutom anser stadsledningskontoret, liksom revisionskontoret, att det är en strategisk fråga för staden att på olika sätt stödja arbetet med att utveckla och säkra kvaliteten i äldreomsorgen.

### *Stadens styrning av äldreomsorgen*

Kommunfullmäktige har beslutat om en äldreomsorgsplan för perioden 2001-2005. Planen utgår från nationella mål och stadens målsättning för äldreomsorg. Kommunfullmäktiges inriktningsmål och prioriterade inriktningar skall vara vägledande för stadsdelsnämndernas arbete med verksamhetsplanering. Fullmäktiges fastställda mål för äldreomsorg bör återfinnas i kvalitetsgarantierna för verksamheter inom äldreomsorg.

Arbetet med att ta fram en ny äldreomsorgsplan som skall gälla från och med 2006 har påbörjats.

### *Granskning och utveckling av kvaliteten*

Förutom stadsdelsförvaltningarnas egna uppföljningar av verksamheterna så kommer äldreomsorgsinspektörerna även fortsättningsvis att granska kvaliteten och kartlägga stadsdelsnämndernas äldreomsorg på ett systematiskt sätt. Granskningarna utförs både i den verksamhet som bedrivs i egen regi och den som bedrivs på entreprenad. Äldreomsorgsinspektörerna arbetar med att utveckla formerna för kommunövergripande uppföljningar för att därigenom än bättre säkra kvaliteten av vård och omsorg.

Äldreombudsmannen fortsätter med att ge råd, hjälp och stöd till enskilda äldre och tar emot synpunkter och klagomål. Synpunkter och klagomål återförs till respektive stadsdelsförvaltning. På så vis får stadsdelsförvaltningarna kännedom om synpunkter och klagomål som kan användas i arbetet med att öka kvaliteten i äldreomsorgen.

Dessutom pågår ett arbete att ta fram metoder och rutiner för uppföljning av tecknade ramavtal.

Enligt revisionskontoret bör staden centralt i samråd med stadsdelsnämnderna även fortsättningsvis prioritera:

### *Datorstöd för den sociala dokumentation*

Under hösten 2003 beslutade kommunstyrelsen att ett gemensamt IT-baserat verksamhetsstöd för stadsdelarnas äldreomsorg och omsorg om funktionshindrade skall anskaffas.

Stadsledningskontoret fick i uppdrag att tillsätta en projektgrupp som skall initiera och driva anskaffande och införande av detta verksamhetsstöd. Projektet "IT i omsorgen", som drivs inom kompetensfonden skall, utifrån verksamheternas behov, ta fram nya tekniska lösningar för att effektivisera och kvalitetssäkra arbetet.

I mars 2004 blev första delresultatet från arbetet med att ta fram en kravspecifikation för det IT-baserade verksamhetsstödet färdigt.

Bättre dokumentation enligt hälso- och sjukvårdslagen (HSL) och socialtjänstlagen (SoL), förbättrad säkerhet och nya kommunikationsvägar ger förutsättningar för att snabbare och säkrare kunna komma i kontakt med rätt instans och få fram behövlig dokumentation och instruktion. Detta gäller både anställda inom vård och omsorg, kunderna och deras närstående.

I samband med införandet av nytt IT-baserat verksamhetsstöd kommer utbildning i dokumentation att anordnas.

#### *Utbildning i dokumentation*

För att säkra och utveckla kvaliteten i dokumentationen kommer äldreomsorgsberedningens kansli att tillsammans med juridiska avdelningen planera och genomföra utbildningar till hösten 2004, bland annat i dokumentation.

En översyn av "Riktlinjer för handläggning inom äldreomsorg" pågår.

Äldreomsorgsberedningens kansli följer i nära samarbete kompetensfondens uppdrag med att införa nytt IT-stöd för äldreomsorgen. Flera stadsdelsförvaltningar har infört mobila lösningar så som handdatorer för effektivare administration, bättre tillgänglighet och ökad kvalitet.

Som ytterligare databaserat verksamhetsstöd kan nämnas WebCare ett länsövergripande IT-stöd som involverar Stockholms läns landsting, länets kommuner och privata vårdgivare. Syfte är att underlätta informationsöverföring mellan vårdgivare i vårdkedjan.

#### *Samlat kvalitetssystem*

En översyn pågår av integrerat ledningssystem (ILS) inom ramen för SPO-utredningen.

Arbetet med att säkra och utveckla kvaliteten i stadens verksamheter fortgår. Syftet med stadens kvalitetsstrategi är att lägga grunden för ett systematiskt arbete som ger tydlighet för brukare/medborgare och medarbetare om verksamhetens mål och resultat.

Det tar tid att etablera nya system och det är viktigt att det får ta tid att implementeras och förankras i organisationen.

Befintligt stöd, från stadsledningskontoret för att kunna utveckla ILS kommer även fortsättningsvis ske genom utbildningar och utvärderingar, uppföljningar samt förvaltningsbesök. Alla stadsdelsförvaltningar har en kontaktperson som ingår i stadens kvalitetsnätverk. Stadsledningskontoret kommer även i fortsättningen fungera som stöd vid uppföljning av nämnderna.

**Äldreomsorgsberedningen** beslutade den 7 maj 2004 att som svar på remissen åberopa stadsledningskontorets tjänsteutlåtande.

*Reservation* anfördes av *Margareta Björk* (m), *Ann-Katrin Åslund* (fp) och *Ewa Samuelsson* (kd), *bilaga 1*.

*Särskilt uttalande* gjordes av *Margareta Björk* (m), *bilaga 1*.

**Kommunstyrelsens pensionärsråd** beslutade den 29 april 2004 att som svar på remissen åberopa stadsledningskontorets tjänsteutlåtande.

## RESERVATIONER M.M.

### Äldreomsorgsberedningen

Reservationen av Margareta Björk (m), Ann-Katrin Åslund (fp) och Ewa Samuelsson (kd) är enligt följande lydelse.

Förslag till beslut

att föreslå kommunstyrelsen

att omedelbart inrätta ett samlat kvalitetsuppföljningssystem för hela staden ge stadsledningskontoret i uppdrag att i samarbete med stadsdelsnämnderna prioritera utvecklingen av och utbildningen kring datorstödet för den sociala dokumentationen.

att remissen därutöver anses besvarad

samt att därutöver anföras:

Vi välkomnar revisionskontorets rapport om kvalitetsarbetet vid stadens äldreboenden. Revisionskontorets sammanfattande slutsats är att mycket arbete återstår för att kunna säkra att den enskildes behov av vård och omsorg tillgodoses – ett samlat kvalitetssystem kan bara nås genom konkret stöd och handledning.

Kommunallagen anger att medborgarna ska behandlas likartat inom samma kommun. Revisionsrapporten visar att så är icke är fallet inom Stockholm stad. Detta är mycket allvarligt.

Revisorerna visar bland annat på att kvalitetsarbetet tydliggör behovet av arbete med olika utvecklingsområden i staden. Exempelvis behöver kunskapen om och implementeringen av arbetet med stadens kvalitetsstrategi och hur detta arbete i sin tur hänger samman med social-styrelsens allmänna råd om kvalitetssystem utvecklas..

Revisionsrapporten visar därutöver

att riktlinjerna måste förtydligas för den sociala dokumentationen,

att samordningen av och utformningen av rutiner, mallar etc. måste utvecklas,

att en mer systematisk uppföljning av de arbetssätt som ska säkra att de boende får en god vård och omsorg utvecklas,

att datorstödet behöver utvecklas,

att utbildning i dokumentation behövs.

Revisorerna menar också att för att kunna utveckla ett samlat kvalitetssystem som motsvarar lagens krav och stadens kvalitetsstrategi behöver äldreboendena konkret stöd och handledning. Revisionskontoret anser att detta är en strategisk fråga som måste uppmärksammas på såväl central nivå i staden som på stadsdelsnivå.

Även Stockholm stads äldreomsorgsinspektörers rapporter visar detta, vilket också tydligt kan utläsas i de 18 stadsdelarnas egna kvalitetsuppföljningssystem.

Vi menar att det måste finnas transparens även äldreomsorgen. Det är därför angeläget att ett samlat kvalitetsuppföljningsprogram för hela staden skall utarbetas. Ett sådant system skulle ge möjlighet till kvalitetssäkring av all verksamhet. Såväl medborgare som stadsdels-nämnder skulle välkomna detta, vilket framgår av den i rapporten bifogade remissamman-ställningen

Revisorerna anger förslag till åtgärder. Stadsdelsnämndernas svar går i samma entydiga riktning. Nu återstår agerande.

Det särskilda uttalandet av Margareta Björk (m) är av följande lydelse.

Vi moderater att anser att den utvärdering som skall göras av stadens äldreomsorg skall ske centralt och ej av stadsdelsnämnderna. För att få en samlad bild av stadens äldreomsorg är det

viktigt att utvärderingen sker från ett stadsövergripande perspektiv och utförs av andra än de som i den dagliga verksamheten tillhandahåller äldreomsorg.

Vi moderater vill avskaffa stadsdelsnämnderna och inrätta en central äldreomsorgsnämnd. Vi vill göra dessa förändringar för att öka inflytandet för de äldre genom att införa ett pengsystem liknande det som finns och uppskattas inom hemtjänsten även för de särskilda boende-formerna.

Stadens kvalitetsarbete måste därtill utvecklas så att ett kvalitetsuppföljningsprogram för hela staden ger möjlighet till kvalitetssäkring av all verksamhet - oavsett huvudman.



NR 13 december 2003

## REVISIONSRAPPORT

### Kvalitetsarbetet vid stadens äldreboenden

Många äldreboenden arbetar aktivt med att utveckla ett samlat kvalitetssystem. Mycket arbete återstår dock för att på ett bra sätt kunna säkra att varje boendes behov av vård och omsorg tillgodoses.

Kvalitetsgarantier inom äldreboenden bör på ett tydligt sätt omfatta viktiga förhållnings- och arbetssätt som t ex bemötande, kontaktmannaskap och individuella handlingsplaner.

Äldreboendenas dialog med boende/närstående kring kvaliteten i vården och omsorgen behöver utvecklas. Kontaktmannen är en viktig person i detta sammanhang.

Frågor kring innehåll och utformning av den sociala dokumentationen inom äldreomsorgen är ett eftersatt utvecklingsområde i staden liksom datorstödet till omvårdnadspersonalen.

Äldreboendena behöver stöd av olika slag i arbetet med kvalitetsutveckling och kvalitetssäkring. Detta är en strategisk fråga som måste uppmärksammas på såväl central nivå i staden som på stadsdelsnivå.

## Kvalitetsarbetet vid stadens äldreboenden

Revisorsgrupperna 3 och 4 har vid sitt gemensamma sammanträde den 18 december 2003 behandlat bifogade revisionsrapport. Revisionen har i två etapper granskat kvalitetsarbetet inom ett antal äldreboenden i stadens regi. Den första etappen omfattade en förstudie vid fyra äldreboenden inom Bromma och Hägerstens stadsdelsnämnder. I den nu genomförda andra etappen har granskningen fortsatt inom ytterligare ett antal särskilda boenden för äldre inom Östermalms, Enskede - Årsta respektive Liljeholmens stadsdelsnämnder.

Det övergripande syftet med granskningen har varit att belysa hur långt äldreboendena har kommit i utvecklingen av ett samlat kvalitetssystem som säkrar att den enskildes behov av vård och omsorg tillgodoses. Granskningen ger en entydig bild av att det finns viktiga utvecklingsområden som har att göra med den fortlöpande utvecklingen och säkringen av kvaliteten i verksamheten. På den stadsövergripande nivån handlar det bl a om utveckling av formerna för och innehållet i den sociala dokumentationen samt datorstöd till omvårdnadspersonalen. På stadsdelsnivån handlar det bl a om fortsatt utveckling av viktiga arbetssätt som t ex kontaktmannaskap och individuella handlingsplaner för de boende samt dialys och dialyskostnader. Revisorsgruppen 3 har också kommit till en uppfattning om att stadens äldreboenden behöver stöd av olika slag i arbetet med kvalitetsutveckling och kvalitetssäkring. Detta är en strategisk fråga som måste uppmärksammas på såväl central nivå i staden som på stadsdelsnivån. Mycket arbete återstår dock för att kunna säkra att den enskildes behov av vård och omsorg tillgodoses med tillräckligt hög kvalitet.

Revisorerna överlämnar härmed rapporten för *yttrande* till samtliga stadsdelsnämnder senast den 27 februari 2004. Efter komplettering med stadsdelsnämndernas remissyttranden kommer revisionen att överlämna rapporten till Kommunstyrelsen.

Bengt Akalla

Joel Lagerberg

V ordförande i revisorsgrupp 3    Ordförande i revisorsgrupp 4

## Sammanfattning

### *Lagen ställer krav på kvalitetsutveckling och kvalitetssäkring*

Krav på kvalitetsutveckling och kvalitetssäkring är inskrivet i såväl hälso- och sjukvårdslagen som socialtjänstlagen. Som stöd för hur lagstiftningen ska tillämpas har Socialstyrelsen utarbetat föreskrifter och allmänna råd: "Kvalitetssystem i hälso- och sjukvården" (SOSFS 1996:24) och "Kvalitetssystem för all omsorg om äldre och funktionshindrade som omfattas av socialtjänstlagen" (SOSFS 1998:8). Av föreskrifterna framgår att dokumentation är en central del i kvalitetssäkringen av äldreomsorgen. Dokumentationens syfte är att garantera den enskildes rättssäkerhet och kvaliteten i insatserna.

### *Stadens äldreomsorgsplan och budget anger målen*

I Stockholms stad har kommunfullmäktige beslutat om en äldreomsorgsplan för perioden 2001-2005. Planen anger de mål för verksamheten som ska vara vägledande för stadsdelsnämndernas arbete med verksamhetsplaneringen. Staden har också beslutat om en för alla verksamheter gemensam kvalitetsstrategi som syftar till att skapa enhetlighet och tydlighet om vad som ska uppnås, hur detta ska genomföras samt följas upp och utvecklas. I fullmäktiges budget för år 2003 betonas att stadens äldreomsorg ska ha hög kvalitet och att satsningar ska göras för att öka livskvaliteten för äldre. Motsvarande skrivningar finns i budgeten för år 2004.

#### *Arbete med kvalitetsuppföljning sker både lokalt och centralt*

Varje stadsdelsnämnd svarar för kvalitetsutveckling och kvalitetssäkring inom sin äldreomsorg. I staden centralt finns äldreomsorgsberedningens kansli som har till uppgift att svara för övergripande strategiska kvalitets- och utvecklingsfrågor samt för uppföljning och utvärdering av stadens äldreomsorg, bl. a. genom regelbundna inspektioner och genom äldreombudsmannens arbete.

#### *Revisionens granskning visar på olika behov av utveckling*

Revisionskontoret har i två etapper granskat kvalitetsarbetet inom ett antal äldreboenden i stadens regi. Den första etappen omfattade en förstudie vid fyra äldreboenden inom Bromma och Hägerstens stadsdelsnämnder. I den nu genomförda andra etappen har granskningen fortsatt inom ytterligare några särskilda boenden för äldre inom Östermalms, Enskede - Årsta respektive Liljeholmens stadsdelsnämnder.

Det övergripande syftet med granskningen har varit att belysa hur långt äldreboendena har kommit i utvecklingen av ett samlat kvalitetssystem som säkrar att den enskildes behov av vård, omsorg och service tillgodoses. I granskningen har också ingått att belysa hur äldreboendena arbetar med stadens kvalitetsstrategi och hur detta arbete hänger samman med socialstyrelsens allmänna råd om kvalitetssystem. Revisionens granskning ger en förhållandevis entydig bild av olika utvecklingsområden som måste uppmärksammas.

#### *Kvalitetsgarantierna bör innehålla viktiga förhållnings- och arbetssätt*

Alla de nu granskade äldreboendena utom ett har av nämnden fastställda garantier för år 2003. Innehållet i garantierna varierar dock och omfattar inte alltid vissa grundläggande ”kvalitetsfaktorer”. Hit hör viktiga förhållningssätt och arbetssätt som t ex *kontaktmannaskap* och *individuella handlingsplaner*. Hit hör också *det sociala innehållet i vardagen* samt *hälso- och sjukvården*. Enligt revisionskontoret bör sådana ”kvalitetsfaktorer” lyftas fram på ett tydligt sätt i enheternas garantier.

#### *Dialogen med boende/närstående måste bli bättre*

Alla de nu granskade enheterna behöver utveckla formerna för dialog med boende/närstående. En sådan dialog kan bl.a. avse kvalitetsgarantin och kvalitetsuppföljningen- t ex synpunkter och klagomål. Kontaktpersonen är en central person i detta sammanhang. Enligt revisionskontoret är det ett minimikrav att kvalitetsgarantin delas till de boende/närstående samt att den sätts upp på allmän plats inom boendet.

#### *Dokumentation är en central del i kvalitetssäkringen*

Utöver ett väl fungerande kontaktmannaskap och en individuell handlingsplan är en genomtänkt social dokumentation en central del i arbetet med att säkra kvaliteten i genomförandet av beslutade insatser. Staden centralt bör tillsammans med stadsdelsnämnderna förtydliga riktlinjerna för den sociala dokumentationen.

I bilaga 3 har revisionskontoret sammanställt vissa mer generella synpunkter som rör den sociala dokumentationen.

#### *Samordna arbetet med utformning av rutiner och mallar*

Enligt revisionskontoret är dokumenterade och kända rutiner en central del i kvalitetsarbetet. Utifrån de genomförda granskningarna anser revisionskontoret att det finns klara effektivitetsvinster i en stadsdelsvis samordning av utformningen av rutiner, mallar etc. På så sätt kan också goda exempel spridas bättre.

#### *Kvaliteten måste följas upp*

Former för kvalitetssäkring är en väsentlig del i ett kvalitetssystem och nödvändigt för att kunna leva upp till socialstyrelsens allmänna råd. Enheterna behöver utveckla en mer systematisk uppföljning av de arbetssätt som ska säkra att de boende får en god vård och omsorg. Sådan uppföljning kan t ex ske genom regelbundna stickprov som dokumenteras.

*Datorstödet för dokumentation behöver utvecklas*

Datorstödet är generellt sett mycket dåligt utvecklat inom äldreomsorgen. Det gäller även de nu granskade enheterna. Datorisering är ett viktigt utvecklingsområde som kräver samordning och gemensamma tydliga krav/riktlinjer för innehåll och utformning av den sociala dokumentationen. Revisionskontoret anser att detta är en väsentlig strategisk fråga som bör hanteras centralt i staden i samråd med stadsdelsnämnderna.

*Utbildning i dokumentation behövs*

Utbildning i dokumentation - stadsdelsvis eller gemensamt för staden – behövs för all personal för att säkra och utveckla kvaliteten i dokumentationen. *Sammanfattningsvis* kan revisionskontoret, med utgångspunkt från den nu genomförda granskningen, konstatera att arbete pågår med att skapa ett kvalitetssystem för äldreomsorgen. Mycket arbete återstår dock för att på ett bra sätt kunna säkra att den enskildes behov av vård och omsorg tillgodoses.

För att kunna utveckla ett samlat kvalitetssystem som motsvarar lagens krav och stadens kvalitetsstrategi - behöver äldreboendena konkret stöd och handledning.

Revisionskontoret anser att detta är en strategisk fråga som måste uppmärksammas på såväl central nivå i staden som på stadsdelsnivå.

Maria Assarsson  
Revisor

Birgitta Lindqvist  
Revisor

Maria Löfgren  
Revisor

## **INNEHÅLL Sid**

1 Bakgrund .....	
2 Granskningens syfte och genomförande .....	
3 Socialtjänstlagen och hälso- och sjukvårdslagen .....	
4 Stadens styrning av äldreomsorgen.....	
5 Kvalitetsarbetet vid några äldreboenden.....	
5.1 Äldreboendenas organisation och inriktning .....	
5.2 Kvalitetsgarantier 2003.....	
5.2.1 Innehållet i kvalitetsgarantierna.....	
5.2.2 Dialogen med brukare och förvaltningsledning .....	
5.3 Arbetssätt .....	
5.3.1 Kontaktmannaskap .....	
5.3.2 Individuell handlingsplan/arbetsplan.....	
5.3.3 Social dokumentation .....	
5.3.4 Rutinpärmar och dokumenterade arbetsrutiner .....	
5.4 Uppföljning av kvaliteten .....	
6 Sammanfattande kommentarer .....	

## **Bilagor**

1. Intervjufrågor till verksamhetschef/motsvarande vid äldreboende.
2. Revisionskontorets iakttagelser vid granskningen av äldreboendenas sociala dokumentation.
3. Revisionskontorets samlade synpunkter efter granskningen av äldreboendenas sociala dokumentation.

## 1 Bakgrund

Under 2002 och 2003 har revisionen granskat kvalitetsarbetet inom äldreomsorgen.

Granskningen började med en *förstudie* som omfattade totalt fyra äldreboenden inom Bromma och Hägerstens stadsdelsnämnder. Resultatet av denna granskning redovisades i revisionsrapport nr 3: 2003 "Kvalitetsarbetet vid några äldreboenden". Trots att granskningen i den första etappen var begränsad, gav den en förhållandevis entydig bild av olika utvecklingsområden som måste uppmärksammas och som har att göra med kvalitetssäkring i genomförandet av beviljade insatser.

I den nu genomförda andra etappen har granskningen fortsatt inom ytterligare några särskilda boenden för äldre inom Östermalms, Enskede - Årsta respektive Liljeholmens stadsdelsnämnder. I denna etapp har granskningen koncentrerats på *kvalitetsarbetet* inom äldreboendena. I den första etappen ingick även viss kartläggning och bedömning av arbetsorganisation och personalresurser.

## 2 Granskningens syfte och genomförande

Det övergripande syftet med granskningen har varit att belysa hur långt äldreboendena har kommit i utvecklingen av ett samlat *kvalitetssystem* som säkrar att den enskildes behov av vård och omsorg tillgodoses. I granskningen har också ingått att belysa hur enheterna arbetar med stadens kvalitetsstrategi och hur detta arbete hänger samman med socialstyrelsens allmänna råd om kvalitetssystem.

Granskningen har omfattat följande stadsdelsnämnder och äldreboenden i egen regi:

### Östermalm:

Dianagården (*älderdomsbem, gruppboende, Hjorthagens servicehus*)  
Rio servicehus

### Enskede-Årsta

Enskededalens servicehus  
Skogsgläntans gruppboende

### Liljeholmen

Kastanjen (*demensenheten*)  
Trekantens servicehus

Granskningen har i första hand avgränsats till enheternas system för kvalitetssäkring av den sociala omvårdnaden samt hur detta arbetet samordnas med kvalitetssäkringen av den kommunala hälso- och sjukvården.

Granskningen har genomförts genom dokumentstudier, intervjuer med verksamhetsansvariga och aktgranskning. Totalt har dokumentationen för 100 boende granskats i den andra etappen.

Revisionskontorets iakttagelser har diskuterats vid möten med stadsdelsförvaltningarnas verksamhetsansvariga, äldreomsorgsberedningens kansli samt företrädare för Kompetensfonden. Rapporten har faktakontrollerats av de berörda enheterna och stadsdelsförvaltningarna samt äldreomsorgsberedningens kansli.

## 3 Socialtjänstlagen och hälso- och sjukvårdslagen

I socialtjänstlagen (SoL) läggs fast att socialtjänstens insatser ska vara av god kvalitet. Motsvarande bestämmelse för kvaliteten i hälso- och sjukvården finns i hälso- och sjukvårdslagen (HSL). Socialstyrelsen har i föreskrifter och allmänna råd förtydligat och utvecklat lagstiftningens kvalitetsbestämmelser.

För att utveckla och säkerställa de krav på god kvalitet som ställs i lagstiftningen ska - enligt föreskrifterna - såväl socialtjänst som hälso- och sjukvård omfattas av system för planering, utförande, uppföljning och utveckling av kvaliteten i verksamheten (SOSFS 1996:24 och 1998:8). Syftet med kvalitetssystemet är att säkra att den enskildes behov av omsorg, vård och service tillgodoses.

Av föreskrifterna framgår också att *dokumentation* är en central del i kvalitetssäkringen av verksamheten. Dokumentationens syfte är att garantera den enskildes rättssäkerhet och kvaliteten i insatserna. Inom hälso- och sjukvården har krav på noggrann dokumentation funnits sedan länge (patientjournallagen m fl lagar och bestämmelser). Motsvarande krav har tidigare inte funnits inom äldreomsorgen. Genom en ändring år 1998 av SoL har dock kraven på dokumentation skärpts, framför allt när det gäller dokumentation av *genomförandet* av beslut om stödsatser, vård och behandling.

#### 4 Stadens styrning av äldreomsorgen

I Stockholms stad har kommunfullmäktige beslutat om en äldreomsorgsplan för perioden 2001-2005. Planen anger mål för verksamheten som, utifrån kommunfullmäktiges inriktningsmål och prioriterade inriktningar, ska vara vägledande för stadsdelsnämndernas arbete med verksamhetsplaneringen.

I fullmäktiges budget för år 2003 betonas att stadens äldreomsorg ska ha hög kvalitet och att satsningar ska göras för att öka livskvaliteten för äldre. Bl. a. sägs att äldres möjlighet att påverka sin vardag ska stärkas och att möjligheten till en rik fritid med utevistelser måste kunna garanteras. Motsvarande skrivningar finns i budget för år 2004.

Staden har år 1999 antagit en strategi för utveckling av kvaliteten i stadens verksamheter.

Enligt kvalitetsstrategin ska det bl. a. inom äldreomsorgen finnas fastställda kvalitetsgarantier före utgången av år 2002. Garantierna ska visa vad den äldre har rätt att förvänta sig av vården och omsorgen. Stadens kvalitetsstrategi har senare integrerats i ett samlat system för verksamhets- och ekonomistyrning (ILS). Grundläggande i stadens styrsystem är att det ska finnas en strukturerad dialog mellan olika nivåer i organisationen och med brukarna. Syftet är att arbeta med ständiga förbättringar.

Varje *stadsdelsnämnd* svarar för kvalitetsutvecklingen och kvalitetssäkringen inom sin äldreomsorg. I staden centralt finns *äldreomsorgsberedningens kansli* som har till uppgift att svara för övergripande strategiska kvalitets- och utvecklingsfrågor samt för uppföljning och utvärdering av stadens äldreomsorg, bl. a. genom regelbundna inspektioner och genom äldreombudsmannens arbete. Kansliet svarar även för beredning av ärenden till äldreomsorgsberedningen, kommunstyrelsen och dess pensionärsråd.

*Äldreomsorgsinspektörerna* granskar kvaliteten och kartlägger stadsdelsnämndernas äldreomsorg på ett systematiskt sätt, både den verksamhet som bedrivs i egen regi och den som bedrivs på entreprenad. *Äldreombudsmannen* ger stöd, råd och hjälp till enskilda äldre och tar också emot synpunkter och klagomål. Äldreombudsmannen har inte myndighetsansvar eller sanktionsmöjligheter.

#### 5 Kvalitetsarbetet vid några äldreboenden

I det följande redovisas resultatet från granskningen vid de sex äldreboenden som ingått i den andra etappen. Först ges en kort beskrivning av äldreboendenas organisation och inriktning. I bilaga 1 bifogas revisionskontorets intervjufrågor till verksamhetschef/motsvarande vid äldreboendena.

##### 5.1 Äldreboendenas organisation och inriktning

Inom **Östermalms stadsdelsnämnd** är äldreomsorgen indelad i fem omsorgsområden som var och ett är en resultatenhet. De granskade äldreboendena Rio servicehus och Dianagården ingår i omsorgsområde 4. *Rio servicehus* består av två huskroppar. Totalt finns 143 lägenheter och 52,5 helårsarbetare. I varje hus finns ett arbetslag. I *Dianagården* ingår ett gruppboende med 12 platser, ett ålderdomshem med 36 platser samt Hjorthagens servicehus med 33 lägenheter och öppen hemtjänst. Här finns 49 helårsarbetare. Den öppna hemtjänsten inom Dianagården har inte ingått i denna granskning.

Vid **Enskede - Årsta stadsdelsnämnd** har granskningen omfattat Enskededalens servicehus och Skogsgläntans gruppboende. *Enskededalens servicehus* består av två enheter med var sin enhetschef. Enhet A har ingått i denna granskning. Enheten har 112 lägenheter och 3 s.k. sviktlägenheter för korttidsplaceringar. Inom enheten finns 25 helårsarbetare. *Skogsgläntans*

*gruppboende* för dementa drivs som intraprenad sedan år 2001. Här finns 22 boende och totalt 23 helårsarbetare.

Inom **Liljeholmens stadsdelsnämnd** har Trekantens servicehus och Kastanjens äldreboende granskats. *Trekantens servicehus* har 100 lägenheter och 44 helårsarbetare. *Kastanjens äldreboende* omfattar ett servicehus med 123 lägenheter, ett demensboende med 31 lägenheter och ett sjukhem med 29 platser. Det finns sammanlagt 90 helårsarbetare vid Kastanjens äldreboende.

## **5.2 Kvalitetsgarantier 2003**

Enligt beslut i fullmäktige ska stadens samtliga enheter ha tagit fram kvalitetsgarantier senast för år 2002. Kvalitetsgarantierna ska vara avstämda mot enhetens tillgängliga resurser och vara fastställda av nämnden.

### **5.2.1 Innehållet i kvalitetsgarantierna**

Alla granskade enheter utom en har av nämnden fastställda kvalitetsgarantier. Skogsgläntans gruppboende är den enhet som haft garantier längst (sedan år 2001). Enheterna inom Östermalm har haft fastställda garantier sedan år 2002, medan enheterna inom Liljeholmen har garantier sedan år 2003. Enskededalens servicehus har ännu inte tagit fram några kvalitetsgarantier. Omorganisationer och chefsbyten anges vara orsaker till detta. Enheten har dock för avsikt att utarbeta garantier för år 2004.

Utgångspunkten för de granskade äldreboendenas kvalitetsarbete och kvalitetsgarantier för år 2003 - är genomgående de övergripande mål och grundläggande värderingar som har sin grund i socialtjänstlagen och stadsdelsnämndernas prioriterade inriktningar (generella åtaganden). Åtagandena enligt garantierna knyter an till de grundläggande värdeorden *självbestämmande, integritet, delaktighet* samt *god vård och omsorg*.

Enheterna har konkretiserat sina åtaganden genom att beskriva vilka arbetssätt som ska säkra åtagandena. Undantag är Skogsgläntan och Hjorthagens servicehus inom Dianagården. Skogsgläntans garantier är dock i huvudsak mycket konkreta och uppföljningsbara.

Revisionskontoret har med utgångspunkt från vissa "kvalitetsfaktorer" jämfört innehållet i enheternas garantier för år 2003. Såväl åtagandena som de beskrivna arbetssätten och inledningen till garantin (verksamhetsidén/motsvarande) har räknats som en del av innehållet i kvalitetsgarantin.

### **Individuell handlingsplan**

Alla enheter utom Hjorthagens servicehus framhåller att en individuell handlingsplan ska upprättas i samråd med boende/närstående. Uppgift om hur ofta planen ska följas upp finns endast i Kastanjens kvalitetsgaranti.

### **Kontaktperson**

Alla enheter utom Rio servicehus och Skogsgläntan har lyft fram att det ska finnas en utsedd kontaktperson.

### **Bemötande**

Ett gott (respektfullt) bemötande omnämns särskilt i Rios, Kastanjens och Skogsgläntans garantier.

### **Aktiviteter**

Alla enheter utom Hjorthagens servicehus framhåller att olika aktiviteter erbjuds.

Skogsgläntan garanterar "Aktivering och stimulans varje dag" samt "Frisk luft minst två gånger/vecka om du vill och vädret tillåter". Kastanjen har ett särskilt åtagande om kulturella aktiviteter och Trekanten erbjuder gemensamma måltider vid frukost, lunch och kvällsmål.

### **Anhörigmöten**

Dianagården, Kastanjen och Trekanten nämner särskilt anhörigmöten. Vid Dianagården och Kastanjen ska sådana möten anordnas minst 1 ggr/år och vid Trekanten 2 ggr/år.



## Hälso- och sjukvård

Garantier som rör den kommunala hälso- och sjukvården saknas i alla granskade enheter utom i Kastanjens garanti. I Rios och Trekantens garantier finns dock omnämnt att en omvårdnadsansvarig sjuksköterska ska utses.

### Revisionskontorets kommentarer

Kontoret kan konstatera att alla de nu granskade äldreboendena - utom Enskededalens servicehus - har av nämnden fastställda kvalitetsgarantier. Det är angeläget att också Enskededalens servicehus snarast arbetar fram en kvalitetsgaranti och förankrar detta arbete i personalgruppen och hos boende/närstående.

Revisionskontoret har översiktligt granskat innehållet i kvalitetsgarantierna. Kontoret har noterat att de enheter som har en genomtänkt verksamhetsidé som inledning till kvalitetsgarantin, har en större tydlighet i själva garantin. Ett gott exempel är Rio servicehus.

Kastanjens äldreboende, som har flera typer av särskilda boenden (servicehus, demensboende och sjukhem), har en gemensam kvalitetsgaranti. Enligt revisionskontoret skulle garantin bli tydligare om varje boendetyp arbetade fram sin egen kvalitetsgaranti.

Revisionskontoret har granskat om vissa ”kvalitetsfaktorer” finns med i garantierna och konstaterat så inte alltid är fallet. Enheterna väljer inom ramen för nämndens generella åtaganden vad de vill lyfta fram i sina kvalitetsgarantier.

Enligt revisionskontoret finns det vissa viktiga förhållningssätt och arbetssätt - t ex *bemötande, kontaktmannaskap* och *individuell handlingsplan* – vilka bör ingå på ett tydligt sätt i enheternas garantier.

I fullmäktiges budget för år 2003 finns målformuleringar som rör *det sociala innehållet i vardagen*, t ex att ”möjligheter till en rik fritid med utestelser måste kunna garanteras”. Få av de granskade enheterna har preciserat detta i sina garantier. Ett gott exempel är dock Skogsglantan.

Särskilda åtaganden för *hälso- och sjukvård* saknas vid samtliga granskade enheter utom i Kastanjens garanti. De berörda stadsdelsnämnderna har inte heller framhållit hälso- och sjukvården i sina generella åtaganden, vilka ska vara styrande för enhetsnivån. Revisionskontoret anser att det med hänsyn till kravet att de äldres behov ska tillgodoses utifrån en helhetssyn, är viktigt att åtaganden för hälso- och sjukvården lyfts fram i garantierna för de särskilda boendena.

Socialstyrelsen har i sin tillsyn inom Liljeholmens stadsdelsnämnd framhållit att det är en brist att det saknas dokumenterade mål för hälso- och sjukvården.

De av revisionskontorets granskade stadsdelarna arbetar nu med att utveckla detta i verksamhetsplanen för år 2004.

### 5.2.2 Dialogen med brukare och förvaltningsledning

Kastanjen, Trekanten och Skogsglantan har delat ut den färdiga kvalitetsgarantin för år 2003 till alla boende/närstående. Information om garantin har också lämnats på förtroenderåd och vid anhörigmöten. Däremot har ingen av enheterna engagerat boende/närstående vid själva utarbetandet av garantin.

Enheter inom Östermalm har inte delat ut kvalitetsgarantin för år 2003 till boende/närstående och inte heller lämnat någon information på anhörigmöten eller förtroenderåd. Ingen av de granskade äldreboendena har satt upp sin kvalitetsgaranti i entrén eller på liknande plats. Vid de äldreboenden som har en reception fanns dock garantin utlagd. Ingen av de granskade äldreboendena har nämnt sina kvalitetsåtaganden i t ex välkomstbroschyren.

Förvaltningsledningarna har haft en dialog med enheterna och bedömt deras garantier för år 2003 innan de godkändes av nämnden. Enheterna har dock inte fått någon skriftlig återkoppling på bedömningen av garantierna. Av intervjuerna framkommer att några av verksamhetscheferna känner sig relativt ensamma i arbetet med att utveckla kvaliteten i verksamheten och att de efterfrågar ett mer systematiskt stöd från sin förvaltning.

### Revisionskontorets kommentarer

Alla de nu granskade enheterna behöver utveckla *dialogen* med boende och/eller deras närstående. Enligt revisionskontoret är det ett minimikrav att kvalitetsgarantierna delas till de boende/närstående samt att de sätts upp på allmän plats inom boendet.

Enligt revisionskontoret är det också viktigt att en systematisk dialog mellan förvaltningsledning och enheter upprätthålls och att enheterna kontinuerligt får ett bra stöd i utvecklingsarbetet.

### 5.3 Arbetssätt

Kontaktmannaskap, individuella handlingsplaner och social dokumentation är viktiga arbetssätt för att säkra kvaliteten i genomförandet av beslutade insatser. I de följande redovisas hur de granskade äldreboendena hitintills har utvecklat dessa arbetssätt. Inledningsvis vill revisionskontoret särskilt lyfta fram Skogsgläntan och Rio servicehus, som enligt kontorets bedömning har kommit längst bland de nu granskade äldreboendena.

Skogsgläntan arbetar aktivt med att informera anhöriga/närstående om enhetens omsorgsgarantier och arbetssätt. Garantierna är tydligt kopplade till det dagliga arbetet, det gäller inte minst aktivitetsgarantin. Uppföljning av garantier och arbetssätt sker också på ett i huvudsak systematiskt sätt. Som exempel kan nämnas att de boendes aktiviteter följs upp dagligen. Det handlar bl a om deltagande i de vardagliga sysslorna och utevistelser. För Rio servicehus vill revisionskontoret särskilt framhålla de utförliga riktlinjerna och den struktur för arbetet med den sociala dokumentationen som tillämpas och kontinuerligt utvecklas.

#### 5.3.1 Kontaktmannaskap

I stadens äldreomsorgsplan framhålls att systemet med kontaktpersoner bör utvecklas inom hemtjänsten liksom inom äldreomsorgen i övrigt. Den äldre bör också kunna påverka valet av sin kontaktperson.

Samtliga granskade enheter arbetar med att utveckla sina former för *kontaktmannaskap*.

Vid de granskade enheterna inom Östermalm och Enskede-Årsta har alla boende en utsedd kontaktperson. Vid enheterna inom Enskede-Årsta finns också ett system med vice kontaktperson. Vid de granskade enheterna i Liljeholmens stadsdelsnämnd har - p g a besparingsskäl – endast boende med dagligt omvårdnadsbehov rätt till en utsedd kontaktperson.

Vid enheterna inom Östermalm ska enligt verksamhetsplanen för år 2003 en särskild uppföljning göras av personkontinuiteten.

De berörda stadsdelsförvaltningarna har inte tagit fram några förvaltningsgemensamma riktlinjer kring kontaktmannaskapet, men samtliga granskade enheter hade någon form av lokala riktlinjer. Vid granskningstillfället höll några av enheterna på att se över sina riktlinjer. Inget av äldreboendena har i en välkomstbroschyr eller på annat sätt närmare redovisat för boende/närstående vad som ingår i uppdraget som kontaktperson.

### Revisionskontorets kommentarer

Ett väl fungerande kontaktmannaskap är en väsentlig del i en trygg vård och omsorg för de boende. Under förutsättning att det i första hand är kontaktpersonen som bistår den boende, kan en särskilt utsedd vice kontaktperson vara ett sätt att begränsa antalet personer runt den boende. Det gäller äldre som har ett dagligt behov av omsorg. Vid intervjuerna har framkommit att det kan vara svårt att fördela boende på annan vårdpersonal vid ordinarie kontaktpersonens frånvaro.

Kontaktmannaskapet är också en viktig förutsättning för dialogen med boende och närstående. Det är därför viktigt att informera boende och närstående om vad som ingår i uppdraget som kontaktperson, t ex i en välkomstbroschyr.

#### 5.3.2 Individuell handlingsplan/arbetsplan

I stadens tillämpningsanvisningar för kundvalsmodellen<sup>1</sup> inom hemtjänsten finns vissa *övergripande riktlinjer* för individuella arbets-/handlingsplaner. Av riktlinjerna framgår att utföraren inom 15 vardagar ska redovisa en arbets-/ handlingsplan till biståndsbedömare med uppgifter om hur uppdraget kommer att genomföras. Arbets-/handlingsplanen ska svara mot

beställningens målformulering och den enskilde ska få en kopia av planen. Den individuella planen ska innehålla följande:

- ? kontaktpersonens namn
- ? månads-/veckoschema där de beställda insatsernas utformning beskrivs till innehåll och tidpunkt samt kontaktpersonens ordinarie uppgifter
- ? datum för utförarens uppföljning, med angivande av områden som är speciellt viktiga att följa upp
- ? uppgift om ansvarig arbetsledare
- ? underskrift av den enskilde och/eller god man och kontaktpersonen.

**Östermalms** stadsdelsnämnd har med utgångspunkt från dessa riktlinjer utvecklat en mall till individuell arbetsplan för hemtjänsten inklusive servicehusen. Någon motsvarande mall för boende med heldygnsvård finns däremot inte. Granskningen vid Rio servicehus och Dianagården visade att arbete pågår med att införa individuella handlingsplaner i enlighet med stadsdelens mall. Rio servicehus har kommit längre i detta arbete än Dianagården.

Inom Rio upprättas emellertid inte någon sammanhållen individuell handlingsplan, utan en separat plan för dag, kväll respektive natt. Den boende ska underteckna samtliga planer (dag, kväll och natt). Revisionskontorets granskning visade dock att flera av dessa planer inte var undertecknade av vare sig boende eller anhörig. I samtliga granskade arbetsplaner saknades uppgift om när uppföljning ska ske och vilka områden som är särskilt viktiga att följa upp.

Dianagårdens äldreboende har för servicehuset nyligen påbörjat arbetet med att upprätta individuella planer enligt stadsdelens mall. Ålderdomshemmet och gruppboendet har hitintills endast haft omvårdnadsplaner enligt HSL, men arbete har nu påbörjats för att upprätta handlingsplaner även för dessa boenden.

Inom **Enskede – Årsta** stadsdelsnämnd finns inga andra riktlinjer till enheterna än kundvalsmodellens riktlinjer. Någon gemensam mall för hur en individuell plan ska se ut, har inte tagits fram. Enskededalens servicehus upprättar ännu inte individuella arbets-/handlingsplaner i enlighet med kundvalsmodellen, men har i uppdrag att göra detta inför år 2004. Skogsgläntans demensboende har vårdplaner enligt HSL, men upprättar därutöver inte några individuella arbets-/handlingsplaner annat än inför semesterperioderna. Vårdplanen undertecknas dock inte av närstående, vilket ska ske enligt enhetens omsorgsgaranti.

**Liljeholmens** stadsdelsnämnd har inte några andra riktlinjer till enheterna än kundvalsmodellens. Vid Kastanjens äldreboende pågick arbete med att införa individuella handlingsplaner enligt kundvalsmodellen. Äldreboendet håller f.n. på att utveckla en mall som ska gälla för såväl servicehuset som enheterna med heldygnsvård (sjukhem och demensboende). Inom sistnämnda enheter finns sedan tidigare omvårdnadsplaner enligt HSL. Kastanjen har lämnat mallförslaget till förvaltningen, som f.n. diskuterar detta med syfte att få fram en för stadsdelen enhetlig mall. Trekantens servicehus har en mall för handlingsplan, som ska undertecknas av boende/närstående. Granskningen visade dock att rutinen kring handlingsplanerna inte fungerat tillfredställande under senaste året på grund av chefsbyten. Många av handlingsplanerna var inte undertecknade. Datum för uppföljning saknades.

#### **Revisionskontorets kommentarer**

Granskningen har visat att arbetet med individuella handlingsplaner fortfarande är i ett inledande skede vid de granskade enheterna och att formerna för arbetet behöver utvecklas. Personalen uppfattar inte alltid handlingsplanen som en överenskommelse med boende/närstående och som ett instrument för dialog. Man ser snarare planen som ett "papper" utan egentlig praktisk användning. Kontaktpersonerna har istället sina arbetskort (motsvarande) som uppdateras löpande. Revisionskontoret anser att det är viktigt att det finns en genomtänkt struktur för innehåll i och utformning av den individuella handlingsplanen (inklusive gemensamma begrepp), att det finns tydliga arbetsformer för hur planen ska upprättas i samråd med boende/närstående samt att boende/ närstående undertecknar planen och får en kopia av den. Det kan också finnas skäl att

förtydliga skillnaden mellan en individuell handlingsplan och de detaljerade arbetskort som personalen ofta har i det dagliga arbetet.

Östermalm har arbetat mer än de övriga stadsdelarna med att utveckla de individuella handlingsplanerna, vilket är positivt. Samtliga granskade stadsdelar behöver dock se över hur de individuella handlingsplanerna ska utformas inom boendena med heldygnsomsorg. F.n. har dessa enheter enbart omvårdnadsplaner enligt HSL.

Samtliga granskade äldreboenden behöver regelbundet bevaka att de boende har aktuella handlingsplaner och att planerna följs upp på ett strukturerat sätt. Stadsdelsnämnderna bör ha en uppföljning genom att fråga såväl entreprenörer som egna utförare begära in handlingsplanerna till biståndsbedömare. Det bör ske vid nytt biståndsbeslut eller med visst intervall när biståndsbeslutet gäller tillsvidare (heldygnsomsorg). Bland de granskade stadsdelsnämnderna var det endast Östermalm som ställt tydliga krav på enheterna att skicka in planen till biståndsbedömare inom viss tid. Östermalms stadsdelsförvaltning har också för avsikt att vid tertiärrapporteringen följa upp hur rapporteringen har fungerat.

### 5.3.3 Social dokumentation

I SoL 11 kap § 5 behandlas krav på dokumentation. Genom en ändring av lagen år 1998 tillkom skyldigheten att också dokumentera *genomförandet* av beslutade insatser. Dokumentationen ska visa de beslut och åtgärder som vidtas i ärendet samt faktiska omständigheter och händelser av betydelse.

Av 11 kap § 6 framgår att dokumentationen skall utformas med respekt för den enskildes integritet. Socialtjänstens skyldighet att dokumentera kan aldrig ersättas av hälso- och sjukvårdens dokumentation.

Staden har samlat regelverket för dokumentation inom socialtjänstens område i riktlinjerna ”Handläggning och dokumentation inom socialtjänsten”, som antagits av kommunstyrelsen 2002-02-20. Här framgår att dokumentationen ska visa vilka behov, problem och resurser den enskilde har, vilka insatser som vidtagits samt syftet med och utfallet av dessa.

Dokumentationen ska kunna fungera som underlag för utvärdering av vidtagna insatser.

Enheternas sociala dokumentation och underliggande arbetspapper består främst av biståndsbeslut/beställning, individuell arbets-/handlingsplan samt olika typer av arbetskort och signeringslistor för t ex dusch och städning. I rapportpärmar, där varje boende har en egen flik, finns viss dokumentation samlad. Inom äldreboenden ska den sociala dokumentationen förvaras i en särskild ”inläggare”, som är en del av personakten. Inläggaren förvaras vanligen hos enhetschefen/biträdande enhetschefen. Vid de granskade äldreboendena var det inte alltid tydligt vad som ska finnas i inläggaren (sociala journalen/dokumentationen ) och vad som är arbetspapper som inte behöver sparas.

Omvårdnadspersonalen har som regel inte själv åtkomst till sjuksköterskornas dokumentation. Undantag är Skogsglantan, där personalen gör dagliga noteringar på rapportblad som är gemensamma med sjuksköterskorna. Ingen av de granskade enheterna har datorstöd för sin sociala dokumentation. I bilaga 2 lämnas en mer utförlig sammanställning av revisionskontorets iakttagelser inom respektive äldreboende vid granskningen av den sociala dokumentationen.

#### Revisionskontorets kommentarer

Enligt revisionskontoret är det viktigt att definiera vad som ingår i en social journal över genomförandet av beslutade insatser, dvs vilka handlingar som tillhör den sociala journalen/dokumentationen och vad som är underlag (arbetspapper).

Ingen av de granskade stadsdelsnämnderna har kompletterat de generella kraven på dokumentation inom socialtjänsten med egna riktlinjer som stöd till enheterna inom äldreomsorgen. Inom Östermalm har dock ett sådant arbete nu påbörjats som grund för ett utvecklingsprojekt med inriktning på datorstöd för dokumentationen. Finansiering via Kompetensfonden har gjort utvecklingsprojektet möjligt. Även Enskede - Årsta har startat ett utvecklingsprojekt kring datorstöd för dokumentation. Det var endast Rio servicehus som vid granskningsstillfället hade skriftliga rutiner över hur den sociala dokumentationen inom äldreboendet är upplagd.

Datorstödet är generellt sett mycket dåligt utvecklat inom äldreomsorgen. Det gäller även de nu granskade enheterna. De har i viss utsträckning egenutvecklade manuella system och blanketter, men datorstöd saknas vanligen. Datorisering är således ett angeläget utvecklingsområde, men datorisering kräver samordning och gemensamma tydliga krav/riktlinjer för innehåll och utformning av den sociala dokumentationen. Revisionskontoret anser att detta är en väsentlig strategisk fråga som bör hanteras centralt i staden i samråd med stadsdelsnämnderna. Äldreomsorgsberedningens kansli arbetar med att förtydliga riktlinjerna för dokumentation inom äldreomsorgen. Arbetet har dock ännu inte slutförts.

I bilaga 3 har revisionskontoret sammanställt vissa mer generella synpunkter som rör den sociala dokumentationen. Olika personalgrupper (sjuksköterskor, sjukgymnaster och omvårdnadspersonal) behöver kunna ta del av varandras dokumentation för de boende som de ansvarar för. Omvårdnadspersonalen har som regel inte direkt åtkomst till sjuksköterskornas dokumentation. Inom vissa enheter med heldygnsoomsorg förekommer dock att omsorgspersonal och sjuksköterskor dokumenterar i samma journalblad. Det finns rationella fördelar med detta, men systemet bör prövas med hänsyn till krav enligt HSL och patientjournallagen. I det nu planerade projektet med utveckling av datorstöd för dokumentationen är det angeläget att behovet av att kunna ta del/läsa varandras dokumentation tillgodoses på ett bra sätt. Idag finns gemensamma utbildningar (fempoängskurser) för biståndsbedömare och enhetschefer i handläggning och dokumentation inom socialtjänsten. Gemensamma utbildningar i dokumentation - stadsdelsvis eller gemensamt för staden - behövs också för övrig omvårdnadspersonal för att säkra och utveckla kvaliteten i dokumentationen.

### 5.3.4 Kvalitetspärmar och dokumenterade arbetsrutiner

Östermalms stadsdelsförvaltning har sammanställt en handledning till enheterna med allmänna riktlinjer för enheternas kvalitetsarbete. Handledningen revideras årligen. Liljeholmens stadsdelsförvaltning har en kvalitetspärm till enheterna från år 2000 som nu håller på att revideras. Enskede-Årsta har inte någon sammanställd kvalitetspärm till enheterna, men har planer på att upprätta en sådan.

Östermalm och Liljeholmen arbetar f.n. med att pröva hur kraven på kvalitetssystem enligt SOL och HSL samt enligt stadens styr- och uppföljningssystem (ILS) kan förenas i ett sammanhållet system. Som ett led i detta arbetar stadsdelarna med att ta fram övergripande mål och generella åtaganden för den kommunala hälso- och sjukvården, vilket inte funnits tidigare.

Varje stadsdelsförvaltning har sammanställt detaljerade instruktioner för *hälso- och sjukvården* i en särskild pärm till enheterna. Pärmerna aktualiseras av stadsdelens medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS). För den *sociala omvårdnaden* finns inte centrala instruktioner utfärdade av stadsdelarna på motsvarande sätt. Förvaltningarna har inte heller några preciserade krav över vilka dokumenterade rutiner som ska finnas. Samtliga enheter har dock någon form av *rutinpärmar* med dokumenterade arbetsrutiner. Här finns som regel rutinbeskrivningar för hantering av privata medel, nyckelhantering, sekretess och liknande samt även för introduktion av nyanställda och kontaktmannaskap. Det varierar dock hur aktuella rutinbeskrivningarna är och i vilken utsträckning olika arbetsrutiner är dokumenterade. Rio servicehus hade vid granskningstillfället en nyligen uppdaterad rutinpärm som omfattade en stor del av enhetens arbetsrutiner. Vid Kastanjen och Dianagården pågick ett arbete med att uppdatera och utveckla rutiner. Vid granskningen fanns innehåll i *kontaktmannaansvaret* beskrivet, i vissa fall mycket kortfattat och i andra fall mer utförligt, t ex vid Rio. Dokumenterade rutiner för hur den *sociala dokumentationen* ska föras (inklusive individuell handlingsplan) fanns framför allt vid Rio servicehus. Vid Kastanjen och Dianagården höll enheterna på att utveckla detta. Skriftliga rutiner för *avvikelsehantering* (t ex Lex Sara och Lex Mariafall och mindre allvarliga avvikelser vad gäller sjukvård) fanns i alla enheters rutinpärmar för omvårdnadspersonalen utom vid Enskededalen. Här finns motsvarande rutiner endast i MAS pärmen. Däremot saknade samtliga granskade enheter rutiner för rapportering av mindre allvarliga avvikelser vad gäller den sociala omvårdnaden. Dokumenterade rutiner för *synpunkter och klagomål* fanns i fyra av de granskade enheternas rutinpärmar för omvårdnadspersonalen (Rio, Kastanjen, Skogsgläntan och Dianagården). Alla stadsdelar har dokumenterade rutiner för synpunkter och klagomål, men alla enheter har inte satt

in rutinerna i personalens rutinpärm. Alla granskade enheter genomför *välkomstsamtal*, men ingen har dokumenterade rutiner/checklistor för sådana samtal. Samtliga enheter (utom Skogsgläntan) saknade dokumenterade rutiner för *uppföljning*, t ex med koppling till viktiga arbetssätt enligt enhetens kvalitetsgarantier.

#### Revisionskontorets kommentarer

Granskningen visade att det som regel finns rutinpärmar för omvårdnadspersonalen. Variationen är dock stor vad gäller hur aktuell, samlad och strukturerad informationen är. Vid flera av äldreboendena pågår dock uppdatering av pärmarna. Granskningen visade också att stadsdelarna inte sett som sin uppgift att lägga fast en struktur och en miniminivå för de lokala rutiner som bör finnas.

Enligt revisionskontoret är dokumenterade och kända rutiner en central del i kvalitetsarbetet. Revisionskontoret anser att det finns klara effektivitetsvinster i en stadsdelsvis samordning av utformningen av rutiner, mallar etc. På så sätt kan också goda exempel spridas bättre.

#### 5.4 Uppföljning av kvaliteten

Enligt de intervjuade enhetscheferna är APT-möten och planeringsdagar med personalen en viktig del i säkringen och uppföljningen av åtaganden och arbetssätt. Som regel sker dock inte någon *systematisk uppföljning* av att arbetssätt som ska säkra åtagandena tillämpas. Sådan uppföljning kan t ex ske genom regelbundna stickprov som dokumenteras. Några undantag finns dock. Skogsgläntans gruppboende följer upp sin aktivitetsgaranti med dagliga noteringar per boende. Östermalms äldreomsorgsområde 4 (dit Rio servicehus och Dianagården hör) har beslutat att göra en uppföljning av personkontinuiteten under år 2003. Liljeholmen har på uppdrag av nämnden genomfört en särskild uppföljning av boendes utevistelser under sommar. Enheterna har rutiner för rapportering av Lex Maria-händelser och andra mindre allvarliga avvikelser inom hälso- och sjukvården (t ex medicinhantering och fallolyckor). När det gäller den sociala omvårdnaden finns rutiner för rapportering enligt Lex Sara. Rutiner för mindre allvarliga avvikelser inom den sociala omvårdnaden saknas dock. Systematisk uppföljning av brukarnas synpunkter sker främst genom system för *synpunkter och klagomål*. Inom stadsdelarna finns gemensamma rutiner för detta. Samtliga enheter och stadsdelar uppger att det kommer in förvånansvärt få synpunkter och klagomål. Stadsdelens gemensamma blankett eller den egna blanketten (Skogsgläntan och Kastanjen) finns vanligen i receptionen (motsvarande) och delas ut vid ankomstsamtal och/eller anhörigmöten.

Enheterna som tillhör Östermalm har genomfört *brukarenkäter*. Rio planerar att genomföra ytterligare en enkätundersökning under år 2003. Övriga granskade enheter har ännu inte genomfört några brukarenkäter. Liljeholmens stadsdelsförvaltning avser att genomföra brukarenkäter vartannat år vid varje äldreboende. Förvaltningen kommer att ta fram enkäter som anpassas för olika typer av äldreboenden. Själva enkätundersökningen får sedan äldreboendet genomföra. För att beskriva det sociala innehållet i vardagen finns 11 punkter. Samtliga enheter har *regelbunden dialog med förvaltningsledningen* vid arbetet med verksamhetsplanen och uppföljningen i samband med tertialrapporterna. Några av enheterna har uttryckt att man önskar en mer strukturerad dialog kring t ex bedömning av åtaganden, uppföljning och utveckling. Ingen av enheterna har fått en skriftlig återkoppling under år 2003 från dessa möten. Flera av enheterna upplever att de får arbeta relativt ensamma med sin kvalitetsutveckling.

#### Revisionskontorets kommentarer

Inom hälso- och sjukvården finns systematiska rutiner för kvalitetssäkring (avvikelse rapportering mm). Inom den sociala omvårdnaden finns inte lika tydliga rutiner och de rutiner som finns är inte alltid dokumenterade.

Former för kvalitetssäkring är en väsentlig del i ett kvalitetssystem och nödvändigt för att kunna leva upp till socialstyrelsens allmänna råd om kvalitetssystem.

En *systematisk uppföljning* bör ske av att arbetssätt som ska säkra åtagandena tillämpas. Sådan uppföljning kan t ex ske genom regelbundna stickprov som dokumenteras.

För att systemet med *synpunkter och klagomål* ska bli en viktig del i brukaruppföljningen behöver enheterna bli aktivare i att bjuda in till synpunkter.

Enhetens kvalitetsgaranti bör alltid finnas på väl synlig plats i entréer och liknande ställen. Boende och närstående bör också på olika sätt informeras om värdet av synpunkter på verksamheten och även aktivt uppmanas att lämna synpunkter. Nyckelpersoner i detta sammanhang är kontaktpersonerna som kan fånga upp muntliga synpunkter och klagomål hos de äldre och deras närstående.

Stadsdelsförvaltningarna för en *kontinuerlig dialog* med enheterna och formerna för dessa möten utvecklas efter hand. Revisionskontoret anser att det även är viktigt att enheterna får någon form av skriftlig återkoppling från dessa möten som grund för sitt fortsatta utvecklingsarbete. Det är också angeläget att utveckla former för kontinuerligt stöd till enheterna i kvalitetsutvecklingsarbetet och olika forum för att lära av andra.

## **6 Sammanfattande kommentarer**

Revisionskontoret kan sammanfattningsvis konstatera att arbete pågår vid äldreboendena för att skapa ett kvalitetssystem enligt socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd. Enheterna har kommit olika långt i detta arbete och mycket arbete återstår för att på ett bra kunna säkra att varje boendes behov av vård och omsorg tillgodoses.

Enligt revisionskontoret bör staden centralt i samråd med stadsdelsnämnderna även fortsättningsvis prioritera följande frågor:

### *Datorstöd för den sociala dokumentationen*

IT-stödet är generellt sett mycket dåligt utvecklat inom äldreomsorgen. Datorisering är ett angeläget utvecklingsområde som kräver samordning och gemensamma tydliga krav/riktlinjer för innehåll och utformning av den sociala dokumentationen. Revisionskontoret anser att detta är en väsentlig strategisk fråga som bör hanteras centralt i staden i samråd med stadsdelsnämnderna.

### *Utbildning i dokumentation*

Utbildningar i dokumentation - stadsdelsvis eller gemensamt för staden - behövs för all personal för att säkra och utveckla kvaliteten i dokumentationen.

### *Samlat kvalitetssystem*

För att kunna utveckla ett samlat kvalitetssystem som en del av stadens integrerade system för ledning och uppföljning (ILS) behöver enheterna stöd av olika slag. Revisionskontoret anser att detta är en strategisk fråga som måste uppmärksammas på såväl central nivå som stadsdelsnivå.

Enligt revisionskontoret bör samtliga granskade stadsdelsnämnder arbeta vidare med följande frågor:

### *Innehållet i garantierna*

Vissa centrala förhållningssätt/arbetssätt som t ex bemötande, individuell handlingsplan och kontaktmannaskap bör på ett tydligare sätt ingå i kvalitetsgarantierna. Vidare bör garantierna för särskilda boenden som regel innehålla åtaganden som rör det sociala innehållet i vardagen samt även åtaganden för den kommunala hälso- och sjukvården.

### *Dialogen*

Alla de nu granskade enheterna behöver utveckla dialogen med boende och/eller deras närstående. Stadsdelsnämnderna bör i större utsträckning stödja enheterna i arbetet med att utveckla formerna för brukardialogen som en del i ett kontinuerligt kvalitetsarbete.

### *Arbetsätten*

Enligt revisionskontoret är ett väl fungerande kontaktmannaskap, en individuell handlingsplan och en genomtänkt social dokumentation centrala delar i arbetet med att säkra kvaliteten i genomförandet av beslutade insatser. Varje stadsdelsnämnd bör på ett tydligt och samlat sätt klargöra nämndens viljeinriktning när det gäller dessa arbetssätt.

### *Dokumenterade arbetsrutiner*

Enligt revisionskontoret är dokumenterade och kända rutiner en central del i kvalitetsarbetet. Revisionskontoret anser att det finns klara effektivitetsvinster i en stadsdelsvis samordning av utformningen av rutiner, mallar etc. På så sätt kan också goda exempel spridas bättre.

### *Uppföljning av kvaliteten*

Former för kvalitetssäkring är en väsentlig del i ett kvalitetssystem och nödvändigt för att kunna leva upp till socialstyrelsens allmänna råd om kvalitetssystem. En systematisk uppföljning bör ske av att arbetssätt som ska säkra åtagandena tillämpas. Sådan uppföljning kan t ex ske genom regelbundna stickprov som dokumenteras.

Enligt revisionskontoret bör samtliga granskade äldreboenden arbeta vidare med följande frågor:

### *Dialog med boende/närstående*

Formerna för dialog med boende/närstående behöver utvecklas. En sådan dialog kan bl.a. avse kvalitetsgarantin och kvalitetsuppföljning - t ex synpunkter och klagomål. Kontaktpersonen är en central person i detta sammanhang.

### *Kontaktmannaskap och individuell handlingsplan*

Kontaktmannaskap och individuella handlingsplaner är viktiga arbetssätt för att säkra kvaliteten i genomförandet av beslutade insatser. Det bör finnas tydliga riktlinjer på enhetsnivån som klargör syftet med och innehållet i dessa arbetssätt.

### *Social dokumentation*

Enheterna behöver ha en genomtänkt struktur för den sociala dokumentationen. Dokumentationen bör också utvecklas så att den kan ligga till grund för uppföljning av den individuella handlingsplanen.

### *Uppföljning av kvaliteten*

Rutiner för uppföljning av åtaganden och viktiga arbetssätt behöver utvecklas. I kvalitetssäkring ingår också att ha väl dokumenterade arbetsrutiner som hålls aktuella. Enheterna bör involvera personalen mer i uppföljningen av kvaliteten. Alla enheter bör ha en kvalitetsgrupp som även medverkar i uppföljningen av kvaliteten.



## Intervjufrågor till verksamhetschef

### 1 Information om äldreboendet

T ex

- Arbetsorganisation, arbetsformer ( t ex rapportmöten)
- Antal boenden och vårdnivåer
- Antal anställda och fördelning tillsvidareanställda - timanställda
- Kompetensnivån hos de anställda (andel anställda med adekvat grundutbildning etc)

### 2 Mål för verksamheten

2.1 Har enheten formulerat någon *vision/verksamhetsidé*

2.2 Hur beaktas *socialtjänstlagens grundläggande värderingar*, dvs självbestämmande, integritet, trygghet och värdighet i enhetens mål och riktlinjerna m m

- Hur och när diskuteras de grundläggande värderingarna
- Vilka deltar i dessa diskussioner
- Dokumenteras detta

2.3 Enhetens *kvalitetsgaranti 2003*

- Vilka övergripande målsättningar har varit styrande för enhetens åtaganden i kvalitetsgarantin
- Är kvalitetsgarantin konkret och uppföljningsbar
- Innebär kvalitetsgarantin för 2003 att kvalitetsnivån har höjts jämfört med föregående år
- Har kvalitetsgarantin stämts av mot enhetens resurser

2.4 Hur har ni *förankrat mål och åtaganden hos medarbetarna*

2.5 Hur har ni *samrått med boende/anhöriga/närstående*

- Har ni som grund för kvalitetsgarantin tagit reda på vad boende eller deras närstående upplever som mest viktigt i omsorgen
- Hur har boende och närstående fått information om kvalitetsgarantin

### 3. Enhetens dokumenterade rutiner ("kvalitetssystem")

3.1 Finns dokumenterade rutiner som på ett samlat sätt täcker verksamhetens olika delar

3.2 Hur hålls de aktuella och levande

- Har någon/några medarbetare fått ett särskilt ansvar för detta

### 4 Individuell handlingsplan

4.1 Upprättas en *individuell handlingsplan för varje boende*

Om ja;

- Upprättas handlingsplanen som ett särskilt dokument
- Vem ansvarar för upprättandet av planen
- Ger biståndsbeslutet tydlig vägledning över vilka insatser som ska lämnas
- Vad innehåller planen (t ex biståndsbeslut, boendes behov och önskemål utifrån beskrivningar av dagligt liv och livsstil, mål)
- Hur involveras den äldre och/eller dennes anhöriga/närstående i planeringen
- Undertecknar den äldre eller anhörige planen.

Om nej;

- Upprättas någon form av individuell arbetsplan för varje boende.

4.2 På vilket sätt och hur ofta sker *uppföljning* av den individuella handlingsplanen

- Vilka deltar i uppföljningen
- Hur ofta revideras planen

## 5. Kontaktmannaskap

5.1 Finns det *en utsedd kontaktperson för varje boende*

5.2 *Vad ingår i kontaktmannaskapet*

- Finns skriftliga riktlinjer

5.3 Görs det någon *uppföljning av personalkontinuiteten* för den boende, t ex hur mycket av den beviljade omsorgen som faktiskt har blivit utförd av kontaktpersonen

5.4 Hur sker *samverkan mellan kontaktperson, övrig vårdpersonal samt biståndsbedömare*

i insatserna för den boende

- Förekommer gemensamma vårdplanerings- och uppföljningsmöten

- Förekommer gemensamma rapporteringsmöten

- Förekommer handledning från sjuksköterska till övrig vårdpersonal

## 6 Social dokumentation

6.1 Finns *skriftliga riktlinjer* för den sociala dokumentationen

Om ja; innehåller riktlinjerna följande:

- syfte och innehåll

- hur anteckningar ska föras (t ex signera utförda insatser eller bara notera avvikelser, om åtskillnad ska göras mellan anteckningar för kommunikation mellan arbetslagen och dokumentation enligt socialtjänstlagen)

- över vilka utförda insatser förs särskilda signeringslistor motsv

- vem som är ansvarig för den sociala dokumentationen

- riktlinjer vad gäller förvaring

Om nej; beskriv hur äldreboendet arbetar med den sociala dokumentationen utifrån ovanstående punkter

6.2 Finns det en *social akt* på äldreboendet, där t ex journalanteckningar över genomförandet av beslutade insatser förvaras

6.3 Kan olika personalgrupper ta del av varandras dokumentation

## 7 Uppföljning och utveckling

7.1 Hur sker *uppföljning av viktiga arbetssätt*, t ex arbetssätt som ska säkra enhetens kvalitetsåtaganden

- Finns skriftliga rutiner för uppföljning av arbetssätt

- När gjordes en sådan uppföljning senast

- Vem genomförde uppföljningen

- Dokumenteras uppföljningen

7.2 Om enhetens *incidentrapportering*

- Finns skriftliga rutiner för rapportering enl Lex Maria och Lex Sara

- Finns skriftliga rutiner för rapportering av andra mindre allvarliga incidenter

- Har några incidenter rapporterats det senaste året

Om ja;

- Vilka typ av incidenter gäller det

- Hur har de rapporterats vidare inom stadsdelen

7.3 Hur tar enheten tillvara *synpunkter och klagomål* från äldre och anhöriga/närstående

- Finns skriftliga rutiner

- Har de rapporterats vidare inom stadsdelsförvaltningen

- Vad handlar synpunkterna/klagomålen om

- Har synpunkter tagits till vara för förbättringar i verksamheten (ex)

7.4 Vilka övriga *uppföljningar/utvärderingar* av kvaliteten i verksamheten har ni genomfört under det senaste året (t ex enkätundersökning, fokusgrupper)

- Hur involveras medarbetarna i kvalitetsuppföljningen

- Hur återför ni resultatet från era kvalitetsuppföljningar till medarbetare och boende/anhöriga

7.5 Hur har enhetens *dialog med förvaltningsledningen* sett ut kring bedömning av åtaganden, uppföljning och utveckling

- Får äldreboendet någon skriftlig återkoppling
- När hade enheten senast en dialog kring uppföljning
- Träffas t ex ”överenskommelser” om kvalitetsutveckling

7.6 Vilket stöd får enheten från förvaltningsledningen i arbetet med kvalitetsutveckling, t ex utbildning/handledning, riktlinjer, IT-stöd, mallar etc

## **8. Dina sammanfattande synpunkter**

8.1 Vad anser du vara det allra viktigaste för ett lyckat kvalitetsutvecklingsarbete

8.2 Vad anser du vara mest angeläget att förbättra hos er

8.3 Anser du att äldreboendet har ett fungerande kvalitetssystem i enlighet med socialstyrelsens rekommendationer (SOF 1998:8)

## Revisionskontorets iakttagelser vid granskningen av äldreboendenas sociala dokumentation

**Östermalms stadsdelsnämnd** har f.n. inte några riktlinjer/instruktioner över vad den sociala dokumentationen ska innehålla. Arbete pågår dock med att ta fram sådana riktlinjer. Förvaltningen hade vid granskningstillfället gått igenom och sammanställt olika regler avseende dokumentation och akthantering för utförare (enligt SoL och HSL). Denna sammanställning är grunden för ett utvecklingsprojekt där förvaltningen med finansiering från Kompetensfonden ska utveckla datorstöd för dokumentation inom äldreomsorgen.

*Rio servicehus* har en genomtänkt struktur för akter och dokumentation och har tagit fram lokala riktlinjer för journalhantering. Rio har anlitat stiftelsen Äldrecentrum för utbildning i dokumentation. Som ett led i utvecklingen av dokumentationen har Rio för avsikt att frigöra en person i äldreboendets ledning för att stötta kontaktpersonerna. I personalens schema finns särskild tid avsatt för dokumentation.

Rio håller på att införa kundvalsmodellens mall för individuell handlingsplan. Istället för att använda olika signeringslistor har kontaktpersonen ett arbetskort för varje dag, vilket signeras. Arbetskorten visar detaljerat vad respektive boende ska ha för hjälp och tidpunkten för hjälpen. De signerade arbetskorten sparas viss tid för uppföljning vid ev klagomål. Daganteckningarna avser främst de boendes allmänna hälsotillstånd. Granskningen visar att anteckningarna ibland varit mycket sporadiska. Rio har som minimikrav att göra minst en notering per månad även om allt fungerar bra. Rekommendationen har dock inte alltid följts. Noteringar om hur det går att genomföra den individuella handlingsplanen saknas överlag.

*Dianagården* (servicehus, gruppboende och ålderdomshem) saknar lokala riktlinjer/instruktioner för dokumentation. Ett arbete har dock påbörjats för att ta fram sådana riktlinjer. Ett arbete med att införa individuella handlingsplaner för samtliga enheter inom äldreboendet har nyligen påbörjats. Servicehuset håller vidare på med att införa Rios modell för signering av arbetskort. Daganteckningarna rör främst de boendes allmänna hälsotillstånd. Inom enheterna med heldygnsomsorg finns även noteringar om den sociala omvårdnaden. Anteckningar om hur det går att genomföra den individuella handlingsplanen saknas.

**Enskede-Årsta stadsdelsnämnd** har inte tagit fram några riktlinjer/instruktioner om vad den sociala dokumentation ska innehålla. Förvaltningen har dock satt igång ett arbete med att utveckla datorstödet för dokumentation. Dokumentationssystemet Omsorg 2000 används för dokumentation enligt HSL. Förvaltningen har gett leverantören i uppdrag att se över möjligheten att ha SoL-dokumentationen i samma system. Ett pilotprojekt ska bedrivas vid Dalens sjukhem som idag använder Omsorg 2000 för sjukvårdsdokumentationen.

*Enskededalens servicehus* saknar lokala riktlinjer för den sociala dokumentationen. Servicehuset har nyligen infört en ny typ av detaljerade arbetskort som revideras löpande genom blyertsanteckningar. Individuella handlingsplaner enligt kundvalsmodellen upprättas f.n. inte. Istället för separata signeringslistor, skriver varje kontaktpersonen dagligen i en särskild bok var man varit, klockslag, vad som utförts samt signatur. Avvikelse, t ex ändrad duschdag, rapporteras till nästa arbetslag men noteras inte automatiskt i daganteckningarna. Överlag saknas anteckningar om hur det går att genomföra arbetsplanen.

Lokala riktlinjer för dokumentation saknas även vid *Skogsglätans gruppboende*. Skogsglätan har omvårdnadsplaner enligt HSL och följer dokumentationsreglerna enligt VIPS3-modellen. Omvårdnadsplanen följs upp minst två gånger per år. Noteringar om detta görs i dokumentationen. Omvårdnadspersonalen och sjuksköterskan har gemensam dokumentation (daganteckningar). Omvårdnadspersonalen har också olika signeringslistor för dusch, städning och aktiviteter. Signeringslistorna sparas. Daganteckningarna är relativt frekventa och rör såväl social omvårdnad som hälso- och sjukvård. Noteringar om uppföljning/utvärdering finns endast för hälso- och sjukvårdsinsatserna.

**Liljeholmens stadsdelsnämnd** har inte tagit fram några riktlinjer för social dokumentation. Förvaltningen har dock börjat diskutera innehåll och utformning av en mall för individuell arbetsplan.

*Trekantens servicehus* saknar lokala riktlinjer för social dokumentation. Servicehuset använder i stort kundvalsmodellens mall för individuell handlingsplan. Granskningen har dock visat att rutinerna kring handlingsplanerna inte har fungerat helt tillfredsställande.

Signeringslistor finns för dusch och städning. Kontaktpersonen gör daganteckningar på särskilda journalblad. Anteckningarna har dock inte alltid gjorts i kronologisk ordning. Daganteckningarna rör nästan uteslutande hälsotillståndet. Noteringar om hur det går att genomföra arbetsplanen saknas genomgående.

*Kastanjens äldreboende* (servicehus, gruppboende och sjukhem) höll vid granskningstillfället på att ta fram lokal riktlinjer för social dokumentation. Arbete pågår med att upprätta akter och individuella handlingsplaner i enlighet med enhetens egen mall. Revisionskontorets granskning av daganteckningarna rörde endast gruppboendet. Dessa daganteckningar är nästan uteslutande inriktade på hälso- och sjukvårdsdelen. Anteckningarna var i vissa fall sporadiska. Enhetsledningen håller dock på att införa nya riktlinjer och blanketter för dokumentation.

3 Välbefinnande, Integritet, Prevention och Säkerhet

## **Revisionskontorets synpunkter efter genomgång av äldreboendenas sociala dokumentation**

### **Social journal över genomförandet av beslutade insatser Individuell arbetsplan/handlingsplan Handlingsplanen skickas till biståndsbedömaren Individuell planering enligt SoL och HSL**

#### **Arbetskort/schema**

Det är viktigt att definiera vad som ingår i en social journal över genomförandet av beslutade insatser, dvs vilka handlingar som tillhör dokumentationen och vad som är underlag (arbetspapper). Detta dokument bör ha en inom staden gemensam benämning och ett mer enhetligt utseende, med anpassningar för olika typer av äldreboenden. Av planen bör tydligt framgå stadsdelsnämnd och äldreboende, när planen upprättats samt tid för planerad uppföljning. Kundvalsmodellens riktlinjer för hemtjänst är en minimnivå för innehåll i planen. Beroende på hur stora insatser som beviljats bör mål/delmål anges i planen. Vid särskilda äldreboenden har boende oftast insatser som utförs av annan personal än kontaktpersonen (kvällar och helger). En handlingsplan (dvs. inte uppdelad på dag, kväll och natt) bör ändå upprättas, för att underlätta dialogen med boende/närstående.

Hur revidering av planen ska dokumenteras bör framgå av riktlinjerna. En vägledning kan vara länsstyrelsens rekommendationer i Västra Götaland. 4 Vid nytt biståndsbeslut, eller en gång per år bör alltid ny handlingsplan upprättas. Alla stadsdelar bör ha rutinen att samtliga äldreboende ska skicka in kopia av upprättad plan till biståndsbedömaren inom viss tid.

Inom boenden med heldygnssorg bör provas om individuell handlingsplan kan innefatta både insatser enligt SoL och HSL för att undvika dubbelarbete. Vid Skogsgläntans gruppboende för dementa gör sjuksköterskan och omvårdnadspersonalen dagliga noteringar på gemensamma rapportblad, vilket kan vara rationellt. Det bör dock provas om detta är förenligt med HSL och patientjournalagen. Personalen har oftast olika former av arbetskort/veckoscheman som detaljerat visar personalens uppgifter hos boende (dag och klockslag). Korten utgör det dagliga arbetsredskapet. Det är viktigt att klargöra kortets status i förhållande till handlingsplanen. Det måste vara tydligt när revideringar i arbetskortet ska leda till revidering i handlingsplan eller noteringar i akten/daganteckningarna.

4 Social dokumentation inom äldreomsorgen – En vägledning. Reviderad upplaga: 2002.

#### **Daganteckningar i rapportblad och signeringslistor**

En vanlig princip för de dagliga anteckningarna är att notera avvikelser. Noteringarna rör främst förändringar i hälsotillståndet. Olika signeringslistor finns för kontroll av att olika uppgifter har blivit utförda (t ex städning och dusch). Ett boende (Skogsgläntan) har också rutinmässig uppföljning av det sociala innehållet varje dag.

Ett annat äldreboende (Rio) har som rutin att signera dagschemat, varvid dagkortet ersatt de särskilda signeringslistorna. Avvikelser från planering ska rapporteras vidare till nästa arbetslag, men noteras inte automatiskt i daganteckningarna. Några mer sammanfattande noteringar om hur det går att genomföra planen, görs inte. Enligt revisionskontoret borde denna typ av noteringar göras, för uppföljning av planen. Det bör vidare finnas riktlinjer för hur ofta daganteckningar som minimum ska föras inom olika typer av äldreboenden.

**Bromma stadsdelsnämnd**  
**2004-02-19**

**Kvalitetsarbetet vid stadens äldreboenden**  
**Yttrande över revisionsrapport**

**Beslut**

Stadsdelsnämnden ställer sig bakom förvaltningens yttrande.

**Ärendet**

Revisionskontoret hade konstaterat att arbete pågår med att skapa ett kvalitetssystem för äldreomsorgen. Mycket arbete återstår dock för att på ett bra sätt kunna säkra att den enskildes behov av vård och omsorg tillgodoses. Granskningen gäller denna gång inte Bromma.

**Ärendets beredning**

Stadsdelsförvaltningen hade redovisat ärendet i ett tjänsteutlåtande av den 30 januari 2004. Dnr 519-03-104.

**Förslag till beslut**

Nämnden ställer sig bakom förvaltningens förslag.

## **Bromma stadsdelsförvaltning**

### **Kvalitetsarbetet vid stadens äldreboenden.**

#### **Yttrande över revisionsrapport**

#### **Förslag till beslut**

Stadsdelsnämnden ställer sig bakom förvaltningens yttrande.

Bertil Östberg  
Stadsdelsdirektör

Pia Bäck  
Avdelningschef

#### **Sammanfattning**

Revisionskontoret har i två etapper granskat kvalitetsarbetet inom ett antal äldreboenden i stadens regi. I den första etappen ingick två äldreboenden i Bromma. I den nu genomförda andra etappen har granskningen fortsatt inom Östermalm, Enskede- Årsta respektive Liljeholmens stadsdelsnämnder.

Revisionskontoret konstaterar, med utgångspunkt från den nu genomförda granskningen, att arbete pågår med att skapa ett kvalitetssystem för äldreomsorgen. Mycket arbete återstår dock för att på ett bra sätt kunna säkra att den enskildes behov av vård och omsorg tillgodoses.

#### **Ärendets beredning**

Ärendet har beretts inom ekonomiavdelningen i samråd med äldreomsorgens utföraravdelning och beställaravdelning.

#### **Bakgrund**

Revisionen har i två etapper granskat kvalitetsarbetet inom ett antal äldreboenden i stadens regi. Granskningen började med en förstudie som omfattade totalt fyra äldreboenden inom Bromma och Hägerstens stadsdelsnämnder. I den nu genomförda andra etappen har granskningen fortsatt inom ytterligare några särskilda boenden för äldre inom Östermalms, Enskede - Årsta respektive Liljeholmens stadsdelsnämnder.

Det övergripande syftet med granskningen har varit att belysa hur långt äldreboendena har kommit i utvecklingen av ett samlat kvalitetssystem som säkrar att den enskildes behov av vård och omsorg tillgodoses. I granskningen har det även ingått att belysa hur enheterna arbetar med stadens kvalitetssystem och hur detta arbete hänger ihop med socialstyrelsens allmänna råd om kvalitetssystem.

#### **Rapporten i korthet**

Granskningen har omfattat sex äldreboenden i egen regi inom Östermalm, Enskede –Årsta och Liljeholmens stadsdelsnämnder. Granskningen har i första hand avgränsats till enheternas system för kvalitetssäkring av den sociala omvårdnaden samt hur detta samordnas med kvalitetssäkringen av den kommunala hälso- och sjukvården.

Revisionen har i sin granskning tittat på kvalitetsgarantiernas utformning, arbetssätt som säkerställer kvaliteten i verksamheten samt uppföljning.

#### *Kvalitetsgarantier*

Alla granskade enheter utom en har av nämnden fastställt kvalitetsgarantier. Enheterna väljer utifrån nämndens generella åtaganden vad de vill lyfta fram i sina garantier. Enligt revisionskontoret finns vissa viktiga förhållningssätt och arbetssätt som bör ingå i enheternas kvalitetsgarantier t.ex. bemötande, kontaktmannaskap och individuell handlingsplan. Även



fullmäktiges målformulering om det sociala innehållet i vardagen samt åtagande för hälso- och sjukvård bör finnas med i garantierna enligt revisionen. Endast en enhet har åtagande som rör hälso- och sjukvården. De berörda nämnderna har inte heller framhållit hälso- och sjukvården i sina generella åtaganden.

Ingen av de granskade enheterna har engagerat de boende eller närstående vid själva utarbetandet av åtaganden. Några, dock inte samtliga, enheter har delat ut och informerat om sin kvalitetsgaranti. Ingen av de granskade äldreboendena har satt upp kvalitetsgarantin i entrén eller liknande plats.

Revisionskontoret anser att dialogen med boende/närstående behöver utvecklas hos de nu granskade enheterna samt att enheterna får ett kontinuerligt stöd i sitt utvecklingsarbete av förvaltningsledningen.

#### *Arbetsätt som säkerställer kvaliteten i verksamheten*

Enligt revisionen är kontaktmannaskap, individuella handlingsplaner och social dokumentation viktiga arbetsätt för att säkra kvaliteten i genomförandet av beslutade insatser.

Samtliga granskade enheter har utvecklat former för kontaktmannaskap, med egna lokala riktlinjer. Ingen av de berörda stadsdelsförvaltningarna har tagit fram gemensamma riktlinjer kring kontaktmannaskapet och inget av äldreboendena har närmare redovisat för de boende/närstående vad som ingår i uppdraget som kontaktperson.

Granskningen visar att arbetet med individuella handlingsplaner fortfarande är i ett inledande skede och formerna för arbetet behöver utvecklas. Övergripande riktlinjer för individuella arbets-/handlingsplaner finns i stadens tillämpningsanvisningar för kundvalsmodellen inom hemtjänsten. Arbets-/handlingsplanen ska svara mot beställningen och den enskilde samt biståndshandläggare ska få en kopia av planen.

Genom en ändring i socialtjänstlagen (SoL) 1998 tillkom skyldigheten att dokumentera genomförandet av beslutade insatser. Regelverk för dokumentation inom socialtjänsten antogs av kommunstyrelsen 2002, "Handläggning och dokumentation inom socialtjänsten". Dokumentationen ska visa vilka behov, problem och resurser den enskilde har, vilka insatser som vidtagits samt syftet med och utfallet av dessa. Den sociala dokumentationen kan aldrig ersättas av hälso- och sjukvårdens dokumentation. Hos de granskade enheterna utgörs den sociala dokumentationen av biståndsbeslut, individuell arbets-/handlingsplan, olika arbetskort samt rapportpärmar. Ingen av de granskade nämnderna har vid granskningstillfället gemensamma riktlinjer/instruktioner över vad den sociala dokumentationen ska innehålla. Arbeta kring detta pågår. Ingen av de granskade enheterna har datorstöd för sin sociala dokumentation.

Dokumentation av arbetsrutiner samt handledning till enheterna i form av allmänna riktlinjer för enheternas kvalitetsarbete är utvecklad i olika grad hos de granskade äldreboendena. I regel finns rutinpärmar för omvårdnadspersonalen. Variationen är dock stor vad gäller hur aktuell, samlad och strukturerad informationen är.

Revisionskontoret anser att kontaktmannaskapet är en väsentlig del i en trygg vård och omsorg för den boende och en förutsättning för dialogen. Vad som ingår i uppdraget som kontaktperson ska delges den boende/närstående. Arbetet med de individuella handlingsplanerna är i ett inledande skede och behöver utvecklas. En gemensam struktur för innehåll och utformning, arbetsformer för upprättandet i samråd med den boende/närstående samt underskrift av den boende/närstående ska finnas.

Stadsdelsnämnderna bör ha en uppföljning genom att begära in handlingsplanerna till biståndsbedömarna. Endast en av de granskade nämnderna ställde tydliga krav på detta.

Enligt revisionskontoret är det viktigt att definiera vad som ingår i en social journal, vad som är underlag, dvs. arbetspapper och vad tillhör den sociala journalen. Datoriseringen är ett angeläget utvecklingsområde och bör hanteras centralt i staden i samråd med stadsdelsnämnderna. Äldreomsorgsberedningens kansli arbetar med att förtydliga riktlinjerna för dokumentation inom äldreomsorgen.

## Uppföljning

Uppföljning av kvaliteten sker enligt de intervjuade cheferna på APT-möten och planeringsdagar tillsammans med personalen. Systematisk uppföljning är dock inte så vanlig. Inom hälso- och sjukvården har enheterna rutiner för Lex Maria- händelser och avvikelshantering. För den sociala omvårdanden finns rutiner för Lex Sara men avvikelshantering saknas. System för synpunkter och klagomål, brukarenkäter samt dialog med förvaltningsledning är andra former av uppföljning som används för att följa upp kvaliteten.

Revisionskontoret anser att en systematisk uppföljning av de arbetssätt som säkrar åtaganden bör ske. Stickprov som dokumenteras är ett förslag på metod från revisionen.

## Förvaltningens synpunkter

Samtliga av äldreomsorgens enheter i Bromma har av nämnden godkända kvalitetsgarantier sedan 2001. Åtagandena utgår från nämndens generella åtaganden vilka i sin tur berör den kontaktmannaskapet och individuella handlingsplaner

Äldreomsorgens enheter arbetar med kontaktmannaskap och individuella handlingsplaner för att öka möjligheten för den äldre att delta i planeringen av sin omsorg och service. Dessa delar ingår även i enheternas kvalitetsgarantier. Tunets äldreboende har även ett åtagande som berör hälso- och sjukvården i sin kvalitetsgaranti.

Samtliga enheter inom äldreomsorgen har arbetat fram sin enhets verksamhetsplan utifrån nämndens inriktningsmål, de generella åtagandena samt budgettilldelning. Under framtagandet av verksamhetsplan samt kvalitetsgarantier har enheterna haft möjlighet till stöd från äldreavdelning, personalavdelning, ekonomiavdelning samt miljösekreterare. Dialog har förts mellan förvaltning och enhet om garantiernas innehåll och trovärdighet. En bedömningsgrupp har läst och bedömt enheternas verksamhetsplaner och garantier och sedan träffat varje enhet för återkoppling. Enheterna får även en kortfattad skriftlig återkoppling.

I den genomgång av stadens samtliga garantier som stadsledningskontoret gjorde under 2002 lyfts bl.a. Tunets äldreboende/gruppboende fram som ett gott exempel.

Kvalitetsgarantierna används aktivt av äldreomsorgens enheter som ett sätt att ge information till nya boende och deras anhöriga men även som grund för dialog kring viktiga värden. På exempelvis Tunets äldreboende har förtroenderådet varit delaktiga i de värden garantierna ska förmedla och haft synpunkter på garantiens omfattning. Garantierna delas ut varje år tillsammans med "Tillsammans blir vi bättre", förvaltningens folder om klagomålshantering.

Förvaltningen anser i likhet med revisionskontoret att det är angeläget att staden centralt utvecklar anvisningar och rutiner för den sociala dokumentationen vad gäller genomförda insatser. Vi har eftersökt material som handledning i arbetet kring dokumentation och funnit att det är svårt att hitta något. Hittills är det endast Länsstyrelsen i Västra Götaland som tagit fram tydliga riktlinjer för den sociala dokumentationen.

Förvaltningen instämmer med revisionskontoret att det behövs regelbunden utbildning i dokumentation för att säkra och utveckla kvaliteten i dokumentationen. Förvaltningen anser att det är viktigt att staden centralt utarbetar en utbildning i dokumentation som riktar sig till all personal inom äldreomsorgen. Enligt revisionskontoret är frågor kring innehåll och utformning av den sociala dokumentationen, särskilt inom utförarverksamheten, ett klart eftersatt område. Revisionskontoret anser att detta är en angelägen strategisk fråga som bör hanteras centralt i staden i samråd med stadsdelsnämnderna.

Förvaltningen instämmer med revisionskontoret att det även är angeläget att utveckla IT-stödet till omvårdnadspersonalen. Revisionskontoret säger i rapporten att ett fungerande IT-stöd för information som ska/bör ingå i den individuella dokumentationen, skulle kunna underlätta kommunikationen och informationsöverföringen inom personalgruppen och minska risken för dubbelarbete.

Uppföljning av kvaliteten i verksamheten är som revisionskontoret framhåller en väsentlig del av ett kvalitetssystem. En systematisk uppföljning av åtaganden och arbetssätt är en förutsättning för att leva upp till socialstyrelsens allmänna råd om kvalitetssystem men också en viktig del för

fortsatt utvecklingsarbete. Blackebergs sjukhem använder exempelvis flera olika metoder för att följa upp sina åtaganden och arbetssätt såsom brukar/anhörigenkäter, DySSSy- metoden, kollegial granskning av omvårdnads dokumentation samt mall för uppföljning av att kontaktperson utsetts. Denna systematiska uppföljning möjliggör en tydlig resultatredovisning i samband med tertialrapporter och verksamhetsberättelse.

### **Bilaga**

Revisionsrapport om kvalitetsarbetet vid några äldreboenden.

## Enskede-Årsta stadsdelsnämnds beslut

### § 8

Tjänsteutlåtandet återopas som svar till revisionskontoret.

#### Ärendet

Revisionskontoret har i remiss begärt nämndens yttrande kvalitetsarbetet vid stadens äldreboenden.

Stadsdelsförvaltningen hade redovisat ärendet i ett tjänsteutlåtande 2004-01-28.

Dnr; 03-504/ 559. Remissen innefattar några av stadens äldreboendens kvalitetssystem avseende om de säkrar den enskildes behov av vård och omsorg.

Rapporten omfattar bland annat enheterna Ensededalens servicehus enhet A och Skogsgläntans gruppboende. Granskningen ger en bild av att det finns viktiga utvecklingsområden.

Förvaltningen redovisar vidtagna åtgärder till följd av rapporten, exempelvis reviderad kvalitetsplan för hälso- och sjukvård, åtaganden för hälso- och sjukvård samt projektanställt en strateg som ska arbeta med att utveckla kvalitetsarbetet.

#### Reservation

Ledamöterna Anders Hellström (m), Birgitta Axén (m), Björn Holmberg (m) reserverade sig till förmån för eget förslag enligt följande.

- 1 Stadsdelsnämndsförvaltningens yttrande bifalles.
- 2 Samt att därutöver anföras:

Vi moderater välkomnar revisionskontorets rapport om kvalitetsarbetet vid stadens äldreboenden. Revisionskontorets sammanfattande slutsats är att mycket arbete återstår för att kunna säkra att den enskildes behov av vård och omsorg tillgodoses – ett samlat kvalitetssystem kan bara nås genom konkret stöd och handledning.

Kommunallagen anger att medborgarna ska behandlas likartat inom samma kommun. Revisionsrapporten visar att så är icke fallet inom Stockholms stad. Revisorerna visar till exempel på att kvalitetsarbetet visar på olika behov av utveckling i staden, dels arbetet med stadens kvalitetsstrategi och hur detta arbete hänger samman med socialstyrelsens allmänna råd om kvalitetssystem. Revisionsrapporten visar också

- att riktlinjerna måste förtydligas för den sociala dokumentationen,
- att samordna utformning av rutiner, mallar etcetera måste utvecklas,
- att en mer systematisk uppföljning av de arbetssätt som ska säkra att de boende får en god vård och omsorg måste utvecklas,
- att datorstödet behöver utvecklas,
- att utbildning i dokumentation behövs.

Revisorerna menar att för att kunna utveckla ett samlat kvalitetssystem som motsvarar lagens krav och stadens kvalitetsstrategi behöver äldreboendena konkret stöd och handledning. Revisionskontoret anser att detta är en strategisk fråga som måste uppmärksammas på såväl central nivå i staden som på stadsdelsnivå.

Även Stockholms stads äldreomsorgsinspektörers rapporter visar detta, vilket också bevisas genom de 18 stadsdelarnas egna kvalitetsuppföljningssystem.

Vi moderater menar att det måste finnas en transparens även inom äldreomsorgen, varför vi i 2004 års budget yrkat att ett kvalitetsuppföljningsprogram för hela staden skall utarbetas, oavsett huvudman. Ett sådant system skulle ge möjlighet till kvalitetssäkring av all verksamhet och en transparens, vilket skulle välkomnas av medborgarna.

### **Särskilt uttalande**

Vice ordföranden Göran Holmström (kd), ledamöterna Anders Hellström (m), Birgitta Axén (m), Björn Holmberg (m), Hans Larsson (fp), Peter Backlund (fp) avgav följande uttalande.

Enhetscheferna inom utföraravdelningarna inom äldreomsorgen ska genom dialog med de äldre föra ut innehållet i stadsdelsnämndens åtaganden, kvalitetsgarantierna och informera om klagomålsmöjligheterna. Revisorerna påpekar i sin rapport om kvalitetsarbetet i stadens äldreboenden, där bland annat Enskededalens Servicehus och Skogsgläntans gruppboende granskats, att dialogen med boende/närstående kring kvaliteten i vården behöver utvecklas. Det är säkerligen ett tidsödande och omfattande arbete att informera och föra dialog med brukarna, men inte desto mindre viktigt.

Revisorerna konstaterar också att det fanns brister när det gäller att offentliggöra kvalitetsgarantierna vid äldreboendena och att de inte omnämns i välkomstbroschyrer. Efter att Enskededalens servicehus granskades har nämnden antagit garantier också för dem.

Två av Enskede-Årstas generella åtaganden är baserade på dialog och samtal med brukarna: att den enskilde ska ges möjlighet till inflytande över sitt dagliga liv, och att den enskilde erbjuds en personligt utformad plan med överenskomna mål. Verksamhetsberättelsen för 2003 anger att åtagandet om delaktighet uppfyllts medan åtagandet om personligt utformade planer endast till viss del uppfyllts. Bedömningsgrunderna om huruvida dessa åtaganden uppfyllts borde kunna breddas till att också involvera Lokala Pensionärsrådet.

Revisorernas genomgång och jämförelse mellan de olika enheternas åtaganden och garantier är värdefull. Det är högst relevant att se vilka åtaganden stadsdelsnämnder i andra delar av staden gör gentemot sina äldre i relation till Enskede-Årstas. Våra garantier är väl formulerade men det är viktigt att konstatera att det är i mötet med den enskilde som åtagandena ska ges en konkret tillämpning och garantierna ska uppfyllas. Förutsättningen för detta är att brukarna känner till åtagandena och vilka möjligheter till klagomål som finns.

Brukarenkäten i Hemtjänsten tar inte över huvud taget upp frågorna om garantierna är kända. Att de äldre eller deras anhöriga engagerats vid utarbetandet av garantierna tycks också vara ovanligt.

## Enskede-Årsta stadsdelsförvaltning

### Kvalitetsarbetet vid stadens äldreboenden

Remissvar

#### Förslag till beslut

Tjänsteutlåtandet återopas som svar till revisionskontoret.

Ulla Thorslund  
Stadsdelsdirektör

Lena Rosdahl  
Chef utföraravdelningen äldre, särskilda  
boendeformer

Lena Rabe  
Administrativ chef

#### Sammanfattning

Revisionskontoret har granskat några av stadens äldreboendens kvalitetssystem för att se om de säkrar den enskildes behov av vård och omsorg.

Rapporten omfattar bland annat Enskede - Årstas enheter Enskededalens servicehus enhet A och Skogsgläntans gruppboende. Granskningen ger en bild av att det finns viktiga utvecklingsområden. Förvaltningen redovisar de åtgärder som har vidtagits till följd av rapporten. Nämnden har exempelvis godkänt en reviderad kvalitetsplan för hälso- och sjukvård, åtaganden för hälso- och sjukvård samt projekterat en strateg som ska arbeta med att utveckla kvalitetsarbetet.

#### Ärendets beredning

Detta ärende har beretts av administrativa avdelningen och utföraravdelningen äldre särskilda boendeformer.

#### Bakgrund

Revisionskontoret har granskat kvalitetsarbetet inom ett antal äldreboenden i stadens regi. I denna omgång har man granskat särskilda boenden för äldre inom Östermalms, Liljeholmens respektive Enskede-Årsta stadsdelsnämnder.

#### Sammanfattning av revisionsrapport

Revisionskontorets övergripande syften med granskningen har varit att belysa hur långt äldreboendena har kommit i utvecklingen av ett samlat kvalitetssystem som säkrar att den enskildes behov av vård och omsorg tillgodoses. Granskningen ger en entydig bild av att det finns viktiga utvecklingsområden. På stadsövergripande nivå handlar det bland annat om

- datorstöd för den sociala dokumentationen
- utbildning i dokumentation
- samlat kvalitetssystem.

På stadsdelsnivå handlar det bland annat om

- innehållet i garantierna
- dialogen
- arbetsätten
- dokumenterade rutiner
- uppföljning av kvaliteten.

Samtliga äldreboenden bör arbeta vidare med

- dialog med boende och närstående
- kontaktmannaskap och individuell handlingsplan
- social dokumentation
- uppföljning av kvaliteten.

Revisorerna konstaterar att för att kunna utveckla ett samlat kvalitetssystem som motsvarar lagens krav och stadens kvalitetsstrategi behöver äldreboendena konkret stöd och handledning. Detta är en strategisk fråga som måste uppmärksammas på såväl central nivå i staden som på stadsdelsnivå.

I Enskede - Årsta har Enskededalens servicehus enhet A samt Skogsgläntans gruppboende granskats. Resultatet visar att enheterna har kommit olika långt i sitt arbete med att skapa kvalitetssystem enligt Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd. Enskededalens servicehus har inte tagit fram några kvalitetsgarantier på grund av chefsbyten och omorganisationer. Skogsgläntans gruppboende är den enhet som haft kvalitetsgarantier längst. Båda enheterna saknar åtaganden för hälso- och sjukvård.

Ingen av de granskade enheterna i rapporten har satt upp sina kvalitetsgarantier i entrén eller på liknande ställe. Minimikravet är att kvalitetsgarantierna delas ut till boende och närstående samt sätts upp på allmän plats inom boendet. Lokala riktlinjer för kontaktmannaskap finns framtagna men förvaltningsgemensamma riktlinjer saknas. Vidare saknas en gemensam mall för hur en individuell handlingsplan/arbetsplan ska se ut. Enskede - Årstas stadsdelsnämnd har påbörjat ett projekt att utveckla datorstöd för dokumentation för både hälso- och sjukvård och social dokumentation.

#### **Stadsdelsförvaltningens synpunkter**

Förvaltningen föreslår nämnden godkänna rapporten samt att tjänsteutlåtandet lämnas som yttrande till revisionskontoret.

Förvaltningen instämmer i att staden centralt i samråd med stadsdelsnämnderna bör prioritera följande områden,

- datorstöd för den sociala dokumentationen
- utbildning i dokumentation
- samlat kvalitetssystem.

Förvaltningen har sedan granskningen av Enskededalens servicehus enhet A och Skogsgläntans gruppboende genomfört följande i syfte att utveckla och säkra kvaliteten inom de särskilda boendeformerna;

- Reviderad kvalitetsplan för hälso- och sjukvård enligt SOSFS 1996:24. Godkänt av nämnden i december 2003.
- Verksamhetschefen har överlåtitt vissa hälso- och sjukvårdsuppgifter till enhetscheferna enligt HSL § 30. Godkänt av nämnden i december 2003.
- Strategiprojektanställts vid äldreomsorgens utföraravdelning för att utveckla förvaltningens kvalitetsarbete samt ge stöd och handledning till enheterna. Direkt underställd chefen för utföraravdelningen äldre, särskilda boendeformer. Godkänt av nämnden i december 2003.
- Utföraravdelningen äldre, särskilda boendeformer har tagit fram gemensamma åtaganden för området hälso- och sjukvård. De finns med i de särskilda boendeformernas kvalitetsgarantier. Godkänns av nämnden i januari 2004.
- Enskededalens servicehus har tagit fram kvalitetsgarantier. Godkänns av nämnden i januari 2004.
- Utföraravdelningen äldre, särskilda boendeformer har tagit fram en gemensam mall för social dokumentation för sina enheter som de är ålagda att använda från och med januari 2004.
- Utföraravdelningen äldre, särskilda boendeformer har startat en kvalitetsgrupp med representanter för samtliga enheter som ska arbeta med att ta fram gemensamma rutiner för bland annat kontaktmannaskap, social dokumentation, kvalitets- och aktivitetsråd.

**Bilagor**

Revisionsrapport ”Kvalitetsarbetet vid stadens äldreboenden”,  
dnr 420/128-03.



## Farsta stadsdelsnämnd

### § 28 Revisionsrapport angående kvalitetsarbetet vid stadens äldreboenden Remiss

Revisionskontoret har överlämnat rapport om kvalitetsarbetet vid stadens äldreboenden till stadsdelsnämnden för yttrande.

Revisionskontoret har i två etapper granskat kvalitetsarbetet inom ett antal äldreboenden i stadens regi. Föreliggande rapport avser etapp två. Det övergripande syftet med granskningen har varit att belysa hur långt äldreboendena kommit i utvecklingen av ett samlat kvalitetssystem, som säkrar att den enskildes behov av vård och omsorg tillgodoses. Granskningen ger en entydig bild av att det finns viktiga utvecklingsområden som har att göra med den fortlöpande utvecklingen och säkringen av kvaliteten i verksamheten.

På stadsdelsnivån handlar det bland annat om fortsatt utveckling av viktiga arbetssätt, som t.ex. kontaktmannaskap och individuella handlingsplaner för de boende samt dialogen med boende och deras närstående.

Förelåg stadsdelsförvaltningens tjänsteutlåtande 2004-01-19, *dnr 504-58/2004*.

Ledamoten Gunnar Sandell (s) yrkade bifall till förvaltningens förslag till beslut.

Ledamoten Birgitta Holm m fl (m), vice ordföranden Madeleine Sjöstedt m fl (fp) och ledamoten Bertil Fredriksson (kd) yrkade bifall till förvaltningens förslag till beslut samt att nämnden därutöver skulle anföra vad de föreslagit.

Ordföranden ställde förslagen till beslut mot varandra och förklarade sig finna att nämnden fattat beslut i enlighet med förvaltningens förslag.

### Beslut

1. Farsta stadsdelsnämnd överlämnar remissvaret som sitt eget till revisionskontoret.

**Reservation** mot stadsdelsnämndens beslut anfördes av ledamoten Birgitta Holm m fl (m), vice ordföranden Madeleine Sjöstedt m fl (fp) och ledamoten Bertil Fredriksson (kd) enligt följande:

”Vi anser att nämnden skulle ha beslutat

att bifalla stadsdelsförvaltningens yttrande samt att därutöver anföra:

Vi välkomnar revisionskontorets rapport om kvalitetsarbetet vid stadens äldreboenden. Revisionskontorets sammanfattande slutsats är att mycket arbete återstår för att kunna säkra att den enskildes behov av vård och omsorg tillgodoses – ett samlat kvalitetssystem kan bara nås genom konkret stöd och handledning.

Kommunallagen anger att medborgarna ska behandlas likartat inom samma kommun. Revisionsrapporten visar att så är icke fallet inom Stockholms stad.

Revisorerna visar t ex på att kvalitetsarbetet visar på olika behov av utveckling i staden, dels arbetet med stadens kvalitetsstrategi och hur detta arbete hänger samman med socialstyrelsens allmänna råd om kvalitetssystem. Revisionsrapporten visar också

att riktlinjerna måste förtydligas för den sociala dokumentationen,

att samordna utformning av rutiner, mallar etc måste utvecklas,

att en mer systematisk uppföljning av de arbetssätt som ska säkra att de boende får en god vård och omsorg måste utvecklas,

att datorstödet behöver utvecklas,

att utbildning i dokumentation behövs.

Revisorerna menar att för att kunna utveckla ett samlat kvalitetssystem som motsvarar lagens krav och stadens kvalitetsstrategi behöver äldreboendena konkret stöd och handledning. Revisionskontoret anser att detta är en strategisk fråga som måste uppmärksammas på såväl central nivå i staden som på stadsdelsnivå.

Även Stockholms stads äldreomsorgsinspektörers rapporter visar detta, vilket också bevisas genom de 18 stadsdelarnas egna kvalitetsuppföljningssystem.

Vi menar att det måste finnas en transparens även inom äldreomsorgen, varför vi i 2004 års budget yrkat att ett kvalitetsuppföljningsprogram för hela staden skall utarbetas, oavsett huvudman. Ett sådant system skulle ge möjlighet till kvalitetssäkring av all verksamhet och en transparens, vilket skulle välkomnas av medborgarna."

## **Farsta stadsdelsförvaltning**

### **Remissvar på revisionsrapport angående kvalitetsarbetet vid stadens äldreboenden (Dnr 420/128-03)**

#### **Förslag till beslut**

1. Stadsdelsnämnden överlämnar remissvaret som sitt eget till revisionskontoret.
2. Beslutet förklaras omedelbart justerat.

Gillis Hammar  
Stadsdelsdirektör

Margareta Venizelos  
Avdelningschef

#### **Sammanfattning**

Revisionskontoret har i två etapper granskat kvalitetsarbetet inom ett antal äldreboende i stadens regi. En revisionsrapport för andra etappen har överlämnats till samtliga stadsdelsnämnder för yttrande senast den 27 februari 2004.

Granskningen har omfattat äldreboendenas arbetssätt, om varje boende har kontaktperson, individuell handlingsplan/arbetsplan och social dokumentation. Granskningen har också omfattat äldreboendenas kvalitetsarbete, organisation och om dokumenterade arbetsrutiner finns i rutinpärmar.

Enligt revisionskontoret är bemötande, kontaktmannaskap, individuella handlingsplaner, åtaganden för hälso- och sjukvården viktiga förhållningssätt och arbetssätt som tydligt bör framgå i enheternas garantier. Revisionskontoret anser vidare att enheterna behöver utveckla dialogen med de boende och/eller deras närstående.

Enligt revisionens uppfattning ger granskningen en entydig bild av att det finns viktiga utvecklingsområden som har att göra med den fortlöpande utvecklingen och säkringen av kvaliteten i verksamheten. Stadens äldreboenden behöver stöd av olika slag i arbetet med kvalitetsutveckling och kvalitetssäkring. Staden centralt bör prioritera datorstöd och utbildning för social dokumentation samt ett samlat kvalitetssystem som ett led i ILS.

De granskade stadsdelsnämnderna bör arbeta vidare med innehållet i garantierna, dialogen med boende och/eller deras närstående, arbetssätten, dokumenterade arbetsrutiner och uppföljning av kvaliteten. De granskade äldreboendena bör arbeta vidare med dialog med boende/närstående, kontaktmannaskap, individuell handlingsplan, social dokumentation och uppföljning av kvaliteten.

Förvaltningen instämmer i revisionskontorets prioritering av det som är viktigt att arbeta med i de särskilda boendena. Arbetet i Farsta har påbörjats och kommer att fortsätta under 2004. De i bilaga 1 presenterade intervjufrågorna kan med fördel användas som kvalitetssäkringsinstrument för de särskilda boendeformerna men också inom övriga verksamheter inom avdelningen för omsorg om äldre och funktionshindrade.

#### **Ärendets beredning**

Ärendet har beretts inom avdelningen för omsorg om äldre och funktionshindrade. Lokala pensionärsrådet har tagit del av ärendet den 9 februari 2003.

#### **Bakgrund**

Revisionskontoret har i två etapper granskat kvalitetsarbetet inom ett antal äldreboende i stadens regi. En revisionsrapport för andra etappen har överlämnats till samtliga stadsdelsnämnder för yttrande senast den 27 februari 2004. Etapp två har omfattat granskning av ett antal boenden inom Östermalms, Enskede-Årsta och Liljeholmens stadsdelsnämnder.

Det övergripande syftet med granskningen har varit att belysa hur långt äldreboendena har kommit i utvecklingen av ett samlat kvalitetssystem som säkrar att den enskildes behov av vård och omsorg tillgodoses. I granskningen har också ingått att belysa hur enheterna arbetar med stadens kvalitetsstrategi och hur detta hänger samman med socialstyrelsens allmänna råd om kvalitetssystem.

### **Sammanfattning av revisionsrapporten**

Granskningen har omfattat äldreboendenas arbetssätt, om varje boende har kontaktperson, individuell handlingsplan/arbetsplan och social dokumentation. Granskningen har också omfattat äldreboendenas kvalitetsarbete, organisation och om dokumenterade arbetsrutiner finns i rutinpärmar. Granskningen har genomförts genom dokumentstudier, intervjuer med verksamhetsansvariga och granskning av akter. Revisionskontorets iakttagelser har diskuterats vid möten med stadsdelsförvaltningarnas verksamhetsansvariga, äldreomsorgsberedningens kansli samt företrädare för Kompetensfonden.

#### *Kvalitetsgarantier*

Revisionskontoret har granskat innehållet i enheternas kvalitetsgarantier och har noterat att de enheter som har en genomtänkt verksamhetsidé har en större tydlighet i garantierna. Enligt revisionskontoret är bemötande, kontaktmannaskap och individuella handlingsplaner viktiga förhållningssätt och arbetssätt att lyfta fram. Detta bör tydligt framgå i enheternas garantier.

Revisionskontoret anser att med hänsyn till kravet att äldres behov ska tillgodoses utifrån en helhetssyn, är det viktigt att åtaganden för hälso- och sjukvården lyfts fram i garantierna för de särskilda boendena.

Revisionskontoret anser vidare att enheterna behöver utveckla dialogen med de boende och/eller deras närstående. Det är ett minimikrav att kvalitetsgarantierna delas ut till de boende/närstående samt att de sätts upp på allmän plats inom boendet.

#### *Kontaktmannaskap*

De granskade stadsdelsförvaltningarna har inte tagit fram några gemensamma riktlinjer kring kontaktmannaskapet men enheterna har lokala riktlinjer. Revisionskontoret anser att kontaktmannaskapet är en förutsättning för dialogen med boende och närstående. Det är därför viktigt att informera boende och närstående om vad som ingår i uppdraget som kontaktperson.

#### *Individuell handlingsplan/arbetsplan*

Granskningen har visat att arbetet med individuella handlingsplaner fortfarande är i ett inledande skede vid de granskade enheterna och att formerna behöver utvecklas. Handlingsplanen uppfattas inte alltid som en överenskommelse med boende/närstående och som ett instrument för dialog. Revisionskontoret anser att det är viktigt att det finns en genomtänkt struktur för innehåll i och utformning av den individuella handlingsplanen, att det finns tydliga arbetsformer för hur planen ska upprättas i samråd med boende/närstående samt att boende/närstående undertecknar planen och får en kopia av den. Samtliga stadsdelar har enbart omvårdnadsplaner enligt Hälso- och sjukvårdslagen (HSL). Stadsdelsnämnderna bör ha en uppföljning genom att från såväl entreprenörer som egna utförare begära in handlingsplanerna till biståndsbedömare.

#### *Social dokumentation*

Enligt revisionskontoret är det viktigt att definiera vad som ingår i en social journal över genomförandet av beslutade insatser, dvs. vilka handlingar som tillhör den sociala journalen/dokumentationen och vad som är arbetspapper. Datorstödet är generellt sett mycket dåligt utvecklat inom äldreomsorgen. Datorisering är således ett angeläget utvecklingsområde men kräver samordning och gemensamma tydliga krav/riktlinjer för innehåll och utformning av den sociala dokumentationen. Revisionskontoret anser att detta är en strategisk fråga som bör hanteras centralt i staden.

#### *Kvalitetspärmar och dokumenterade arbetsrutiner*

Granskningen visade att det som regel finns rutinpärmar för omvårdnadspersonalen. Den visade också att stadsdelarna inte sett som sin uppgift att lägga fast en struktur och en miniminivå för de lokala rutiner som bör finnas. Enligt revisionskontoret är dokumenterade och kända rutiner en central del i kvalitetsarbetet. Revisionskontoret anser att det finns klara effektivitetsvinster i en stadsdelsvis samordning av utformningen av rutiner, mallar etc.

#### *Uppföljning av kvaliteten*

Enligt de intervjuade enhetscheferna är APT-möten och planeringsdagar med personalen en viktig del i säkringen och uppföljningen av åtaganden och arbetssätt. Som regel sker dock ingen systematisk uppföljning av att arbetssätt som ska säkra åtagandena tillämpas.

Revisionskontoret kommenterar att det inom hälso- och sjukvården finns systematiska rutiner för kvalitetssäkring (avvikelserapportering mm). Inom den sociala omvårdnaden finns inte lika tydliga rutiner och de rutiner som finns är inte alltid dokumenterade. Former för kvalitetssäkring är en väsentlig del i ett kvalitetssystem och nödvändigt för att kunna leva upp till socialstyrelsens allmänna råd om kvalitetssystem. Revisionskontoret anser att det är viktigt att enheterna får en skriftlig återkoppling från dialogmöten som stadsdelsförvaltningen har med enheten. Det är också angeläget att utveckla former för kontinuerligt stöd till enheterna i kvalitetsutvecklingsarbetet och olika forum för att lära av andra.

#### **Revisionskontorets sammanfattning**

Enligt revisionens uppfattning ger granskningen en entydig bild av att det finns viktiga utvecklingsområden som har att göra med den fortlöpande utvecklingen och säkringen av kvaliteten i verksamheten. Stadens äldreboenden behöver stöd av olika slag i arbetet med kvalitetsutveckling och kvalitetssäkring.

#### *Staden centralt bör prioritera*

- ? Datorstöd för social dokumentation
- ? Utbildning i dokumentation
- ? Samlat kvalitetssystem som ett led i ILS

#### *De granskade stadsdelsnämnderna bör arbeta vidare med*

- ? Innehållet i garantierna
- ? Dialogen med boende och/eller deras närstående
- ? Arbetssätten
- ? Dokumenterade arbetsrutiner
- ? Uppföljning av kvaliteten

#### *De granskade äldreboendena bör arbeta vidare med*

- ? Dialog med boende/närstående
- ? Kontaktmannaskap
- ? Individuell handlingsplan
- ? Social dokumentation
- ? Uppföljning av kvaliteten

#### **Bilaga 1. Intervjufrågor till verksamhetschef**

En sammanställning av de intervjufrågor som revisionskontoret använt vid sitt besök på äldreboendena finns som bilaga 1 till rapporten. Intervjufrågorna behandlar information om äldreboendet, mål för verksamheten, enhetens dokumenterade rutiner, individuell handlingsplan, kontaktmannaskap, social dokumentation samt uppföljning och utveckling.

### **Förvaltningens synpunkter**

Förvaltningen instämmer i revisionskontorets prioritering av det som är viktigt att arbeta med i de särskilda boendena. De i bilaga 1 presenterade intervjufrågorna kan med fördel användas som kvalitetssäkringsinstrument för de särskilda boendeformerna men även delvis inom övriga verksamheter inom avdelningen för omsorg om äldre och funktionshindrade.

Arbetet i Farsta har påbörjats och kommer att fortsätta under 2004. Enheternas garantier innehåller det som revisionskontoret påpekar är viktigt. Alla boendeenheter har garantier om bemötande, kontaktperson, vårdansvarig sjuksköterska för att säkra den medicinska tillsynen och individuell handlingsplan. De arbetar med kontaktmannaskap och har egna rutiner men gemensamma rutiner för alla äldreboendena finns inte ännu. Inom hemtjänsten finns individuella handlingsplaner/arbetsplaner men inte i samma utsträckning inom de särskilda boendena. Arbeta med att få uppföljningen att fungera krävs. På alla boenden finns vårdplaner för den medicinska vården enligt socialstyrelsens föreskrifter.

Gemensamma rutiner för social dokumentation är påbörjat och kommer att slutföras under 2004. Kvalitetspärmar och dokumenterade arbetsrutiner är under 2003 utarbetade för hemtjänsten och ska utarbetas under 2004 för de särskilda boendena. Uppföljning av kvaliteten görs i ILS samt genom att enheterna skriver verksamhetsplaner och -berättelser.

**Hägerstens stadsdelsnämnd**

2004-02-19

**§ 8**

**Kvalitetsarbetet vid stadens äldreboende – yttrande över revisionsrapport**

Dnr: 534-535-03.

**Beslut**

1. Hägerstens stadsdelsnämnd godkänner förvaltningens yttrande över revisionsrapporten.
2. Hägerstens stadsdelsnämnd översänder yttrandet till Revisionskontoret, revisorsgrupperna 3 och 4, senast den 27 februari.

**Ärendet**

I enlighet med stadens revisionsplan för 2002/03 har en granskning av äldreomsorgen genomförts. Granskningen har varit avgränsad till den sociala omsorgen och servicen.

Förvaltningen är, liksom vid yttrandet över den första etappen, positiv till att jämförande granskningar genomförs inom staden. De synpunkter som revisorerna framför i sin rapport ger oss konkreta möjligheter att jämföra oss med andra och att förbättra kvalitetsarbetet i våra verksamheter inom de granskade områdena.

Stadsdelsförvaltningen redovisar ärendet i ett tjänsteutlåtande av den 3 februari 2004.

**Förslag till beslut**

Ordföranden Kenneth Nilsson (s) föreslog med instämmande från övriga ledamöter, att nämnden skulle besluta enligt förvaltningens förslag.

**Särskilt uttalande**

Ledamoten Margareta Cederfelt m.fl. (m) anmälde ett särskilt uttalande.

” Vi moderater välkomnar revisionskontorets rapport om kvalitetsarbetet vid stadens äldreboenden. Revisionskontorets sammanfattande slutsats är att mycket arbete återstår för att kunna säkra att den enskildes behov av vård och omsorg tillgodoses – ett samlat kvalitetssystem kan bara nås genom konkret stöd och handledning.

Kommunallagen anger att medborgarna ska behandlas likartat inom samma kommun. Revisionsrapport visar att så är icke fallet inom Stockholms stad.

Revisorerna visar t ex på att kvalitetsarbetet visar på olika behov av utveckling i staden, dels arbetet med stadens kvalitetsstrategi och hur detta hänger samman med socialstyrelsens allmänna råd om kvalitetssystem. Revisionsrapporten visar också

- att riktlinjerna måste förtydligas för den sociala dokumentationen,
- att samordna utformning av rutiner, mallar etc. måste utvecklas,
- att en mer systematiskt uppföljning av de arbetssätt som ska säkra att de boende får en god vård och omsorg måste utvecklas,
- att datorstödet behöver utvecklas,
- att utbildning i dokumentation behövs.

Revisorerna menar att för att kunna utveckla ett samlat kvalitetssystem som motsvarar lagens krav och stadens kvalitetsstrategi behöver äldreboendena konkret stöd och handledning. Revisionskontoret anser att detta är en strategisk fråga som måste uppmärksammas på såväl central nivå i staden som på stadsdelsnivå.

Även Stockholms stads äldreomsorgsinspektörers rapporter visar detta, vilket också bevisas genom de 18 stadsdelarnas egna kvalitetsuppföljningssystem.

Vi moderater menar att det måste finnas en transparens även inom äldreomsorgen, varför vi i 2004 års budget yrkat att ett kvalitetsuppföljningsprogram för hela staden skall utarbetas, oavsett huvudman. Ett sådant system skulle ge möjlighet till kvalitetssäkring av all verksamhet och en transparens, vilket skulle välkomnas av medborgarna.”



## Hägerstens stadsdelsförvaltning

### Kvalitetsarbetet vid stadens äldreboenden – yttrande över revisionsrapport

1. Hägerstens stadsdelsnämnd godkänner förvaltningens yttrande över revisionsrapporten.
2. Hägerstens stadsdelsnämnd översänder yttrandet till Revisionskontoret, revisorsgrupperna 3 och 4, senast den 27 februari.

Maria Mannerholm  
Stadsdelsdirektör

Annmarie Sandberg  
Avdelningschef  
Äldreomsorgen

### Sammanfattning

I enlighet med stadens revisionsplan för 2002/03 har en granskning av äldreomsorgen genomförts. Granskningen har varit avgränsad till den sociala omsorgen och servicen.

Förvaltningen är, liksom vid yttrandet över den första etappen, positiv till att jämförande granskningar genomförs inom staden. De synpunkter som revisorerna framför i sin rapport ger oss konkreta möjligheter att jämföra oss med andra och att förbättra kvalitetsarbetet i våra verksamheter inom de granskade områdena:

### Bakgrund

I enlighet med stadens revisionsplan för 2002/03 har en granskning av äldreomsorgen genomförts. Den genomförda granskningen ”ska belysa hur långt äldreboendena har kommit i utvecklingen av ett samlat kvalitetssystem som säkrar de att den enskildes behov av vård och omsorg tillgodoses”.

Granskningen har varit avgränsad till den sociala omsorgen och servicen. Den medicinska vården har således inte ingått i granskningen. I granskningen har ingått dokumentstudier samt intervjuer med såväl verksamhetsansvariga som medarbetare på äldreboendena. Rapporten har faktakontrollerats av berörda enheter och stadsdelsförvaltningar.

Rapporten är den andra etappen i granskningen. I den första etappen som omfattade en förstudie vid fyra äldreboenden, ingick Hägerstens stadsdelsnämnd med två enheter, Fruängsgårdens sjukhem och Fruängsgårdens servicehus. Förstudien skulle kunna ligga till grund för en fortsatt fördjupad granskning inom stadens äldreomsorg under 2003/04.

Granskningen ger en entydig bild av att det finns viktiga utvecklingsområden som har att göra med den fortlöpande utvecklingen och säkringen av kvaliteten i verksamheterna.

### Förvaltningens synpunkter

Förvaltningen har i samband med etapp ett av granskningen lämnat sina synpunkter på revisorernas rapport Dnr: 530-123-03.

Förvaltningen är, liksom vid yttrandet över den första etappen, positiv till att jämförande granskningar genomförs inom staden. De synpunkter som revisorerna framför i sina rapporter ger oss konkreta möjligheter att jämföra oss med andra och att förbättra kvalitetsarbetet i våra verksamheter inom de granskade områdena:

- ? Kvalitetssystem, som säkrar den enskildes behov av omsorg, vård och service
- ? Kvalitetsgarantier, deras innehåll, arbetssätt och kvalitetsfaktorer
- ? Uppföljningsmetoder som ger möjlighet till utveckling av verksamheten genom tex. dialog med boende/närstående, stickprov och andra systematiska uppföljningar av de arbetssätt som ska säkra att den boenden får en god vård och omsorg.

Inom Hägersten pågår kontinuerligt diskussioner, ledardagar och jämförande granskningar för att säkra och utveckla kvaliteten i alla våra verksamheter.

Arbetet bedrivs dels genom en kvalitetsutvecklingsgrupp där alla avdelningar inom förvaltningen är representerade, dels genom den kvalitetsgrupp som arbetar med att utveckla äldreomsorgens lokala kvalitetssystem, stödja enheterna i kvalitetsarbetet och granskar deras åtaganden. Inom våra enheter finns även särskilda kvalitetsgrupper som arbetar med utveckling av åtaganden, arbetssätt, uppföljning och utveckling.

I övrigt delar förvaltningen revisorernas uppfattning om att det är viktigt med utbildning i dokumentation och datorstöd, att mallar och checklistor behövs som hjälpmedel och att central uppföljning via äldreomsorgsinspektörer genomförs kontinuerligt.

### **Ärendets beredning**

Ärendet har beretts inom avdelningen för äldreomsorg.

## Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd

### § 15

#### Kvalitetsarbetet vid stadens äldreboenden – Yttrande över revisionsrapport

Förelåg stadsdelsförvaltningens tjänsteutlåtande 2004-01-14 (Utsänt ärende nr 22-2003) angående ”Kvalitetsarbetet vid stadens äldreboenden – Yttrande över revisionsrapport”.  
Dnr 530-076-2004.

Ordförande Berit Kruse m fl (s), ledamot Ann-Christine Isaksson-Ketzel (v) och ledamot Birgitta Wosse (mp) yrkade bifall till förvaltningens förslag.

Ledamot Catharina Hillerström Vagli m fl (m) yrkade bifall till förvaltningens förslag samt anmälde förslag till anförandetext.

Ordförande ställde proposition på förslagen och fann därvid majoritet för yrkande om bifall till förvaltningens förslag.

#### Beslut

Stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens yttrande över revisionskontorets rapport.

#### Reservation

Ledamot Catharina Hillerström Vagli m fl (m) reserverade sig mot stadsdelsnämndens beslut enligt följande:

”Vi reserverar oss mot beslutet då vi yrkade att nämnden skulle besluta följande:

1. att bifalla stadsdelsförvaltningens yttrande
2. att därutöver anföra

Vi moderater välkomnar revisionskontorets rapport om kvalitetsarbetet vid stadens äldreboenden. Revisionskontorets sammanfattande slutsats är att mycket arbete återstår för att kunna säkra att den enskildes behov av vård och omsorg tillgodoses – ett samlat kvalitetssystem kan bara nås genom konkret stöd och handledning.

Kommunallagen anger att medborgarna ska behandlas likartat inom samma kommun. Revisionsrapport visar att så är icke fallet inom Stockholms stad.

Revisorerna visar t ex på att kvalitetsarbetet visar på olika behov av utveckling i staden, dels arbetet med stadens kvalitetsstrategi och hur detta arbete hänger samman med socialstyrelsens allmänna råd om kvalitetssystem. Revisionsrapporten visar också

att riktlinjerna måste förtydligas för den sociala dokumentationen,  
att samordna utformning av rutiner, mallar etc måste utvecklas,  
att en mer systematiskt uppföljning av de arbetssätt som ska säkra att de boende får en god vård och omsorg måste utvecklas,  
att datorstödet behöver utvecklas,  
att utbildning i dokumentation behövs.

Revisorerna menar att för att kunna utveckla ett samlat kvalitetssystem som motsvarar lagens krav och stadens kvalitetsstrategi behöver äldreboendena konkret stöd och handledning. Revisionskontoret anser att detta är en strategisk fråga som måste uppmärksammas på såväl central nivå i staden som på stadsdelsnivå.

Även Stockholms stads äldreomsorgsinspektörers rapporter visar detta, vilket också bevisas genom de 18 stadsdelarnas egna kvalitetsuppföljningssystem.

Vi moderater menar att det måste finnas en transparens även inom äldreomsorgen, varför vi i 2004 års budget yrkat att ett kvalitetsuppföljningsprogram för hela staden skall utarbetas, oavsett huvudman. Ett sådant system skulle ge möjlighet till kvalitetssäkring av all verksamhet och en transparens, vilket skulle välkomnas av medborgarna.”

## Hässelby-Vällingby stadsdelsförvaltning

Dnr - -2004  
Utsänt ärende nr -2004  
Sammanträde 17 februari 2004

Kvalitetsarbetet vid stadens äldreboenden – Yttrande över revisionsrapport

---

### Förslag till beslut

Stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens yttrande över revisionskontorets rapport.

*Anders Menller*  
stadsdelsdirektör

*Lennart Keberg*  
avdelningschef

### Sammanfattning

Revisionskontoret har granskat ett antal särskilda boenden för äldre inom stadsdelarna Östermalm, Enskede-Årsta samt Liljeholmen. Rapporten "Kvalitetsarbetet vid stadens äldreboenden" har överlämnats till stadsdelsnämnden för yttrande. Granskningen har haft tonvikt på kvalitetsarbetet vid äldreboenden och syftet har varit att visa hur långt man kommit i utvecklingen av ett samlat kvalitetssystem som säkrar den enskildes behov av vård och omsorg. Av rapporten framgår att det finns ett flertal utvecklingsområden som behöver uppmärksammas.

---

**Bilaga:** Revisionsrapport, Kvalitetsarbetet vid stadens äldreboenden

### Ärendets beredning

Ärendet har utarbetats vid äldreomsorgsavdelningen.

### Bakgrund

Revisionen har i två etapper granskat kvalitetsarbetet inom ett antal äldreboenden i stadens regi. Den första etappen omfattade fyra äldreboenden inom Bromma och Hägerstens stadsdelsnämnder, den andra etappen omfattar sex särskilda boenden inom Östermalm, Enskede-Årsta samt Liljeholmens stadsdelsnämnder.

### Förvaltningens synpunkter

Förvaltningen delar revisionskontorets synpunkter beträffande de förbättringsområden som lyfts fram: förtydligande av kvalitetsgarantierna, dialog med boende/närstående, social dokumentation, samordning av rutiner och mallar på stadsdelsnivå, uppföljning av kvalitetsarbetet samt utveckling av datorstöd. Förvaltningen instämmer i att dessa förbättringsområden bör prioriteras. Inom äldreomsorgen i stadsdelen pågår för närvarande utvecklingsarbete inom ett flertal av de omnämnda områdena.

Angående kvalitetsgarantierna påpekar revisionskontoret att det finns ett antal förhållningssätt - bemötande, kontaktmannaskap och individuell handlingsplan - vilka bör ingå i förvaltningens anser att det är kommunfullmäktiges inriktningsmål samt nämndens generella åtaganden som är styrande då enheterna utarbetar sina åtaganden/kvalitetsgarantier. Inriktningsmålen och de generella åtagandenas formuleringar blir avgörande för

åtagandenas/kvalitetsgarantiernas utformning och det är inte alltid möjligt att de omfattas av de förhållningssätt som nämnts.

**Katarina-Sofia stadsdelsnämnd**

§14

Kvalitetsarbetet vid stadens äldreboenden

Yttrande över revisionsrapport från revisionskontoret

504-706-03

Förelåg stadsdelsförvaltningens tjänsteutlåtande 2004-02-06.

Ordförande Ann Mari Engel (v), Agneta Emmervall m fl (s) och Yvonne Andersson (mp), Fredrik Lundin m fl (fp) och Patrik Holmberg (kd) yrkade bifall till förvaltningens förslag till beslut.

Vice ordföranden Margareta Björk m fl (m) lade ett eget förslag till beslut och yrkade bifall till detta. Yrkandet framgår av *bilaga 5* till protokollet.

Stadsdelsnämnden **beslutade**

1. Tjänsteutlåtandet utgör stadsdelsnämndens yttrande till revisorsgruppen 3 och 4.
2. Ärendet justeras omedelbart.

**Reservation**

Margareta Björk m fl (m) reserverade sig mot nämndens beslut till förmån för eget yrkande, *bilaga 5*.

.....  
Maud Beijner  
Nämndsekreterare

**Yrkande/reservation**

Margareta Björk m fl (m)

*Kvalitetsarbetet vid stadens äldreboenden*

att bifalla stadsdelsnämndsförvaltningens yttrande samt att därutöver anföras:

Vi moderater välkomnar revisionskontorets rapport om kvalitetsarbetet vid stadens äldreboenden. Revisionskontorets sammanfattande slutsats är att mycket arbete återstår för att kunna säkra att den enskildes behov av vård och omsorg tillgodoses – ett samlat kvalitetssystem kan bara nås genom konkret stöd och handledning.

Kommunallagen anger att medborgarna ska behandlas likartat inom samma kommun. Revisionsrapporten redovisar att så är icke är fallet inom Stockholms stad.

Revisorerna visar t ex dels på att kvalitetsarbetet åskådliggör olika behov av utveckling i staden, dels på arbetet med stadens kvalitetsstrategi och hur detta arbete hänger samman med socialstyrelsens allmänna råd om kvalitetssystem. Revisionsrapporten visar också

att riktlinjerna måste förtydligas för den sociala dokumentationen,  
att samordna utformning av rutiner, mallar etc måste utvecklas,  
att en mer systematiskt uppföljning av de arbetssätt som ska säkra att de boende får en god vård och omsorg måste utvecklas,  
att datorstödet behöver utvecklas,  
att utbildning i dokumentation behövs.

Revisorerna anser att för att kunna utveckla ett samlat kvalitetssystem som motsvarar lagens krav och stadens kvalitetsstrategi behöver äldreboendena konkret stöd och handledning. Revisionskontoret anser att detta är en strategisk fråga som måste uppmärksammas på såväl central nivå i staden som på stadsdelsnivå.

Även Stockholms stads äldreomsorgsinspektörers rapporter visar detta, vilket också bevisas genom de 18 stadsdelarnas egna kvalitetsuppföljningssystem.

Vi moderater anser att det måste finnas transparens även inom äldreomsorgen, varför vi i 2004 års budget yrkade att ett kvalitetsuppföljningsprogram för hela staden skall utarbetas, oavsett huvudman. Ett sådant system skulle ge möjlighet till kvalitetssäkring av all verksamhet och en transparens, vilket skulle välkomnas av medborgarna.



## Katarina-Sofia stadsdelsförvaltning

### Kvalitetsarbetet vid stadens äldreboende

*Yttrande över revisionsrapport från revisionskontoret*

### Förslag till beslut

Tjänsteutlåtandet utgör stadsdelsnämndens yttrande till revisorsgrupperna 3 och 4.

Olle Johnselius

stadsdelsdirektör

Karin Johansson  
chef Funktionshindrade  
och äldre

Verner Stadthagen  
chef ILS-kansliet

### Sammanfattning

Stadsdelsnämnden har beretts möjlighet att yttra sig över revisionskontorets rapport om kvalitetsarbetet vid stadens äldreboenden. Tio äldreboenden har granskats anseende kvalitetsgarantier, arbetssätt och uppföljning. Revisionskontorets sammanfattande slutsats är att mycket arbete återstår för att kunna säkra att den enskildes behov av vård och omsorg tillgodoses. Äldreboendena behöver konkret stöd och handledning i sitt arbete med att utveckla ett samlat kvalitetssystem.

Förvaltningen kan instämma i merparten av revisionskontorets påpekanden. Det är viktigt att enheterna får ett bra stöd i sitt kvalitetsutvecklingsarbete. Detta innebär t.ex. ett förbättrat datorstöd så att dokumentationen kan utvecklas, inte minst den som rör de sociala insatserna. I rapporten framhålls vikten av skriftlig återkoppling till enhetscheferna vad gäller enheternas kvalitetsgarantier. Stadsdelsförvaltningen menar att även andra metoder för återkoppling kan vara givande.

### Remisshantering

Revisorsgrupperna 3 och 4 har överlämnat en rapport om kvalitetsarbetet vid stadens äldreboenden till stadsdelsnämnderna för yttrande senast den 27 februari 2004.

### Revisionsrapporten

Revisionskontoret har granskat sammanlagt tio äldreboenden vid fem stadsdelsnämnder, dock inte något inom Katarina-Sofia stadsdelsområde. Syftet har varit att belysa hur långt äldreboendena har kommit i utvecklingen av ett samlat kvalitetssystem som säkrar att den enskildes behov av vård och omsorg tillgodoses. Kontoret har koncentrerat sin granskning till följande områden:

- ✍ Kvalitetsgarantier
- ✍ Arbetssätt
- ✍ Uppföljning av kvaliteten

#### *Kvalitetsgarantier*

Enligt revisionskontoret bör enheternas garantier innehålla ett antal ”kvalitetsfaktorer”. Som exempel anförs *bemötande*, *kontaktmannaskap* och *individuell handlingsplan*. Vidare menar kontoret att formuleringar som rör *det sociala innehållet i vardagen* bör finnas med. Likaså efterlyses åtaganden, såväl generella som enhetsspecifika, hos de granskade stadsdelsnämnderna och enheterna, som omfattar *bäso- och sjukvården*. Vikten av en systematisk dialog mellan förvaltningsledning och enhet betonas också.

#### *Arbetsätt*

Kontaktmannaskap, individuella handlingsplaner och social dokumentation är enligt revisionskontoret viktiga arbetsätt för att säkra kvaliteten i genomförandet av beslutade insatser.

#### *Uppföljning av kvaliteten*

En systematisk uppföljning bör ske av de arbetsätt som ska säkra att de boende får en god omvårdnad och omsorg. Revisionskontoret menar att sådan uppföljning exempelvis kan ske genom regelbundna stickprov som dokumenteras. Det är viktigt att enheterna får skriftlig återkoppling på den kontinuerliga dialog som förs mellan enheterna och förvaltningsledningen.

#### *Sammanfattningsvis*

konstaterar revisionskontoret att mycket arbete återstår för att på ett bra sätt kunna säkra att varje boendes behov av vård och omsorg tillgodoses. Staden bör centralt prioritera datorstöd för den sociala dokumentationen, utbildning i dokumentation och stöd till enheterna i deras fortsatta kvalitetsarbete. De fem granskade stadsdelsnämnderna uppmanas se över innehållet i kvalitetsgarantierna, stödja enheterna i arbetet med att utveckla formerna för brukardialog, klargöra vikten av att arbetsätt tillämpas enligt ovan, stadsdelsområdesvis samordna utformningen av rutiner och mallar samt följa upp att arbetsätt tillämpas som säkrar åtagandena.

En sammanfattning av revisionsrapporten *bifogas*.

#### **Förvaltningens synpunkter**

Revisionskontorets rapport visar att de granskade äldreboendena kommit olika långt i sitt arbete med kvalitetsgarantier, arbetsätt och uppföljning.

En granskning av kvalitetsarbetet inom stadens samtliga äldreboenden skulle sannolikt ge en likartad bild. Samtidigt framkommer genomgående att några områden behöver utvecklas mer än andra. Det gäller exempelvis dokumentationen rörande det sociala innehållet i vardagen. Ett annat område gäller datorstödet inom äldreboendena, som behöver förstärkas och utvecklas betydligt.

Katarina-Sofia stadsdelsförvaltning har sedan länge ett dokumenterat kvalitetssystem inom bl.a. äldreomsorgen – Kvalitet på vårt sätt. Detta ska nu revideras i syfte att än mer anpassa det till stadens kvalitetsstrategi. I detta arbete är den föreliggande rapporten från revisionskontoret värdefull. Revisionsrapporten kommer även att användas i den kontinuerliga dialog som förs mellan förvaltningsledningen och enhetscheferna inom förvaltningens äldreboenden och det öppna hemstödet.

Det finns en hel del som kan förbättras och utvecklas vad gäller kvalitetsarbetet också inom äldreboendena i Katarina-Sofia. Ett utvecklingsområde är bl.a. det som också revisionskontoret anger, att inom varje stadsdelsnämnd samordna riktlinjerna för dokumentation av de insatser som utförs enligt socialtjänstlagen. Stadsdelsförvaltningen skulle också välkomna en central översyn av hur datorstödet för dokumentation inom äldreomsorgen kan förbättras. Över huvud taget är dokumentationen ett viktigt utvecklingsområde inom hela äldreomsorgen, såväl inom boendet som inom det öppna hemstödet.

Revisionskontoret framhåller bemötande, kontaktmannaskap och individuell handlingsplan som viktiga förhållningssätt och arbetsätt, som bör ingå i enheternas kvalitetsgarantier. Förvaltningen vill här betona vikten av att förklara för brukaren vad ett kontaktmannaskap innebär. Det ska framgå av garantin att kontaktmannaskap tillämpas, men det måste också tydligt förklaras, i garantin eller på annat sätt, innebörden av detta.

I rapporten pekar revisionskontoret på vikten av en skriftlig återkoppling till enhetscheferna på enheternas kvalitetsgarantier. I Katarina-Sofia har det berörda verksamhetsområdet i stället samlat alla enhetscheferna under en heldag och i grupper arbetat med att ge återkoppling på just kvalitetsgarantierna.

**Kista stadsdelsnämnd**

§ 87

**Kvalitetsarbetet vid stadens äldreboenden**

Dnr 124-608-2003

**Stadsdelsnämndens beslut**

1. Kista stadsdelsnämnd överlämnar förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen.
2. Paragrafen förklaras omedelbart justerad.

**Ärende**

Stadens revisorer i revisionsgrupp 3 och 4 har begärt in yttrande från alla stadsdelar vad avser revisionsrapporten *Kvalitetsarbetet vid stadens äldreboenden*. Granskningen har genomförts vid fem stadsdelsförvaltningar. De synpunkter som kommer fram i revisorernas granskning stämmer väl överens med Kista stadsdelsförvaltnings synpunkter. Revisorerna har vid granskningen uppmärksammat viktiga utvecklingsområden inom äldreomsorgen och anser att stadsdelarna behöver stöd i arbetet med kvalitetsutvecklingen inom äldreomsorgen.

Förvaltningen redovisar ärendet i ett tjänsteutlåtande daterat den 18 mars 2004.

**Beslutsgång**

Ordförande Mirja Särkiniemi (s) föreslår, med instämmande från övriga ledamöter, att nämnden beslutar enligt förvaltningens förslag, se stadsdelsnämndens beslut.

## Kista stadsdelsförvaltning

### Kvalitetsarbetet vid stadens äldreboenden

Remissvar

#### Förslag till beslut

1. Kista stadsdelsnämnd överlämnar detta tjänsteutlåtande som svar på remissen.  
Omedelbar justering.

Elisabeth Törner  
Stadsdelsdirektör

Ann-Cristin Rosenqvist  
Avdelningschef

#### Sammanfattning

Stadens revisorer i revisionsgrupp 3 och 4 har begärt in yttrande från alla stadsdelar vad avser revisionsrapporten *Kvalitetsarbetet vid stadens äldreboenden*. Granskningen har genomförts vid fem stadsdelsförvaltningar. De synpunkter som kommer fram i revisorernas granskning stämmer väl överens med Kista stadsdelsförvaltnings synpunkter. Revisorerna har vid granskningen uppmärksammat viktiga utvecklingsområden inom äldreomsorgen och anser att stadsdelarna behöver stöd i arbetet med kvalitetsutvecklingen inom äldreomsorgen.

#### Ärendets beredning

Detta ärende har utarbetats inom avdelningen Äldre och funktionshindrade.

#### Bakgrund

Stadens revisorer i revisionsgrupp 3 och 4 har begärt in yttrande från alla stadsdelar vad avser revisionsrapporten *Kvalitetsarbetet vid stadens äldreboenden*. Granskningen har skett vid fem stadsdelsförvaltningar.

Syftet med granskningen har varit att belysa hur långt äldreomsorgen har kommit i utvecklingen av ett samlat kvalitetssystem som säkrar den enskildes behov av vård och omsorg. Granskningen har visat att det finns viktiga utvecklingsområden inom äldreomsorgen. Stadsövergripande handlar det bl.a om social dokumentation och datorstöd till omvårdnadspersonalen och på stadsdelsnivå om kontaktmannaskap, individuella handlingsplaner och dialogen med boende och närstående.

Revisorernas uppfattning är att stadsdelarna behöver stöd i arbetet med kvalitetsutvecklingen inom äldreomsorgen.

#### Förvaltningens förslag

De synpunkter som kommer fram i revisorernas granskning stämmer väl överens med stadsdelsförvaltningens synpunkter som redovisas under respektive rubrik nedan.

De utvecklingsområden som revisorerna uppmärksammat är viktiga.

Utifrån gällande lagstiftning, socialstyrelsens föreskrifter om kvalitetsutveckling och kvalitetssäkring och de mål som finns i äldreomsorgsplanen för 2001-2005, kompletterat med 2004 års budget, så finns det väl beskrivet att äldreomsorgen skall ha hög kvalitet och öka livskvaliteten för de äldre. Varje stadsdelsnämnd är ansvarig för kvalitetsarbetet och den egna uppföljningen som kompletteras med uppföljningar av stadens inspektörer.

Följande punkter har lyfts fram av revisorerna

#### *Kvalitetsgarantierna*

Alla enheter skall ha kvalitetsgarantier som exempelvis bör lyfta fram individuella handlingsplaner, kontaktmannaskap, socialt innehåll i vardagen och hälso- och sjukvården.

Inom Kista stadsdelsförvaltning försöker man lyfta fram dessa kvalitetsaspekter och anser det viktigt att lyfta det sociala innehållet med mottot att fånga stunden och att kultur i vardagen inte bara är de stora evenemangen utan även det lilla som ger vardagen innehåll, såsom att få tidningen läst eller att få lyssna till musik från sin ungdomstid. Det kan vara lika viktigt att få håret fönat som att få sitt sår omlagt. Det är av vikt att ha en levnadsjournal i handlingsplanen, så att alla medarbetare vet vilken person de har framför sig och kan relatera till det som hänt tidigare i livet.

#### *Dialogen med boende / närstående måste bli bättre*

Självklart skall alla få ta del av kvalitetsgarantin. Den skall lämnas till varje omsorgstagare och eller deras närstående. På korttidsboende skall kvalitetsgarantin anslås. Vid anhörigträffar skall kvalitetsgarantin vara ett naturligt inslag som skall kommuniceras. Kontaktpersonen är en nyckelperson i omvårdnaden och viktig för vårdtagaren. Kontaktpersonens uppdrag måste bli tydligare och rollen förstärkas.

#### *Dokumentation*

Den sociala dokumentationen är en viktig del som måste skrivas av omvårdnadspersonalen. Dokumentationen skall sedan arkiveras tillsammans med biståndshandläggarens akt. I dag saknas datorstöd för detta i flera stadsdelar, men kompetensfonden arbetar för att ta fram ett sådant system.

I Kista dokumenteras enligt socialtjänstlagen (SOL) med penna och papper.

Dokumentationen enligt hälso- och sjukvårdslagen (HSL) görs sedan många år tillbaka i ett databaserat program. Det är viktigt att ett sådant databaserat system kan hantera både dokumentation enligt SOL och dokumentation enligt HSL. Omvårdnadspersonalen ska inte behöva tänka på vilken lagstiftning de dokumenterar efter utan skall kunna dokumentera vad som är viktigt i vardagen för att omvårdnaden skall kunna hålla en hög kvalitet och vara säker. Sedan kan sjuksköterskan dokumentera enligt HSL och även se till att den del av dokumentationen som omvårdnadspersonalen gjort och som hör till HSL överförs till rätt journal. Ett tanke på att förvaltningen har personal som kommer från många olika länder och inte har svenska som modersmål, är det viktigt att uppmuntra dem att våga skriva på svenska. Det viktigaste är att de dokumenterar och inte att de vet vilken lag de skriver efter.

#### *Rutiner och mallar*

För att arbetet skall kunna utföras med kvalitet är det nödvändigt att det finns utarbetade rutiner och arbetssätt. Dessa måste ständigt hållas aktuella.

I Kista har utarbetats en kvalitetssäkringspärm som är lika för hela äldreomsorgen. Det finns också en rutinpärm för hälso- och sjukvården.

Verksamhetsplanerna bryts ner till arbetsplaner, som anger hur arbetet skall utföras för att de generella åtagandena skall uppfyllas.

#### *Kvaliteten skall följas upp*

Stadens kvalitetsstrategi, som integrerats i ett samlat system för verksamhets- och ekonomistyrning (ILS), skall genomsyra verksamheten från kommunfullmäktiges mål i budgeten till arbetsplanerna längst ut i verksamheten. Detta sker i Kista genom att man här arbetat fram ett s k års-hjul, som anger vad som skall ske under året och när uppföljningar, tertiärrapporter, verksamhetsplan, strategidagar m m skall utarbetas/färdigställas.

Varje verksamhet följs upp årligen. Ett särskilt protokoll har utvecklats, som används vid uppföljningarna. Enheten får protokollet från avdelningsledningen och får förbereda sig inför besöket. Vissa år går man igenom hela protokollet och andra år följer man endast upp de punkter som det var nedslag på året innan samt t ex ett tema. I år har uppföljningarna utgått från äldreomsorgens tre hörnstenar delaktighet, bemötande och trygghet och hur cheferna har arbetat för att detta skall genomsyra hela verksamheten. Allt dokumenteras och skrivs under av avdelningschef och enhetschef.

#### *Datorstöd för dokumentation*

Förvaltningen instämmer helt med revisorernas uppfattning, vilket även framgår av vad som anges under rubriken Dokumentation. Det är viktigt att det finns ett datorbaserat system som kan hantera såväl dokumentation enligt SOL som dokumentation enligt HSL. Datorstödet bör utvecklas för hela staden och bekostas av kompetensfonden. Systemen är så dyra att det är svårt att prioritera för enskilda förvaltningar.

#### *Utbildning i dokumentation*

Förvaltningen instämmer helt med revisorernas uppfattning. Utbildning bör riktas till både chefer, omvårdnadspersonal och sjuksköterskor. Det är viktigt att också den personal som skall dokumenterar enligt HSL har kunskap om varför och hur man dokumenterar enligt SOL.

---

**Kungsholmens stadsdelsnämnd**

Justerat den 25 februari 2004

Birgitta Waller

Mats G Nilsson

**§ 30**

**Kvalitetsarbetet vid stadens äldreboende**

Yttrande över revisionsrapport

**Beslut**

Stadsdelsnämnden överlämnar förvaltningens tjänsteutlåtande som yttrande över rapporten.
--

**Ärendet**

De brister som konstateras i revisionsrapporten har även påtalats i nämndens egen uppföljning. En stadsövergripande samordning av bl.a. datorstöd och dokumentationsutbildning välkomnas.

**Ärendets beredning**

Stadsdelsförvaltningen redovisade ärendet i tjänsteutlåtande av den 27 januari 2004, dnr 124-592-03

Utdragsbestyrkande

Anne Andsten

## Kungsholmens stadsdelsförvaltning

### Kvalitetsarbetet vid stadens äldreboende

#### Förslag till beslut

Stadsdelsnämnden överlämnar förvaltningens tjut som yttrande över rapporten.

Göran Månsson  
Stadsdelsdirektör

Kerstin Ohlsson  
Verksamhetschef

#### Sammanfattning

Stadens revisorer har granskat kvalitetsarbetet inom ett antal äldreboenden i stadens regi. De utvecklingsområden som lyfts fram känns igen också inom äldreboendena i vår stadsdel. Stadsdelsförvaltningen har i sin egen uppföljning konstaterat samma brister som revisorernas rapport pekar på och välkomnar en stadsövergripande samordning vad gäller datorstöd, dokumentationsutbildning samt framtagande av rutiner och mallar.

#### Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom verksamhetsområdet Äldre och funktionshindrade.

#### Bakgrund

Revisionsgrupperna 3 och 4 har granskat kvalitetsarbetet inom ett antal äldreboenden i stadens regi. De granskade äldreboendena ligger inom Bromma, Hägersten, Östermalm, Enskede-Årsta samt Liljeholmens stadsdelsområden.

Revisorerna har överlämnat rapporten till samtliga stadsdelsnämnder för yttrande. Efter kompletteringar med stadsdelsnämndernas yttranden kommer rapporten att överlämnas till Kommunstyrelsen.

#### Förvaltningens yttrande

Förvaltningen välkomnar den gjorda uppföljningen av kvalitetsarbetet på stadens äldreboenden. Strukturerad uppföljning görs på samtliga verksamheter både i egen regi och på entreprenad drivna enheter. Stadsdelsförvaltningen har i sin egen uppföljning konstaterat samma brister som revisorernas rapport pekar på.

Inom Kungsholmens stadsdelsförvaltnings äldreomsorg drivs endast 11% i egen regi. Övrig verksamhet drivs på entreprenad utifrån skrivna avtal med ett antal utförare. Krav på redovisning av eget kvalitetssystem finns formulerade i avtalen, men inte på det sätt som stadens kvalitetsstrategi föreskriver. Detta gör att arbetet med kvalitetsstrategin inte bedrivs fullt ut på stadens enheter. Förvaltningen gör kontinuerligt egna uppföljningar av kvaliteten på äldreboendena. I dessa uppföljningar framkommer samma behov av utveckling av viktiga arbetssätt såsom dokumentation, kontaktnätverk, individuella handlingsplaner samt dialog med boende och deras närstående om verksamhetsfrågor.

Rapporten lyfter sammanfattningsvis fram några huvudfrågor där insatser rekommenderas:

#### *Olika behov av utveckling*

Förvaltningen instämmer i synpunkten om att stöd behövs både till stadsdelarna och på enhetsnivå för att utveckla ett samlat kvalitetssystem.

#### *Kvalitetsgarantierna*

Rapporten pekar på att innehållet i kvalitetsgarantierna inte alltid omfattar grundläggande kvalitetsfaktorer.



Inom äldreomsorgen på Kungsholmen har enheterna arbetat med kvalitetsgarantier i 4 år. Arbetet varit en process där personal och chefer i många delar trevat sig fram. Svårigheten har främst varit att formulera arbetssätt i form av åtaganden och att omsätta dessa i praktiken. Kvalitetsfaktorerna har inte alltid lyfts fram med önskvärd tydlighet. Diskussionerna har mycket kommit att handla mer om formen än om innehållet.

#### *Dialog med boende och närstående*

Kvalitetsgarantin är en viktig del i dialogen men används kanske inte alltid med det syftet. Olika former för dialog behövs liksom olika uppföljningsformer. Klagomålshanteringen är en viktig sådan. Den stora utmaningen ligger i att få all personal att systematiskt arbeta med klagomålshanteringen och se den som en källa till förbättringar. Formerna för dialog behöver utvecklas.

#### *Dokumentationen som en central del i kvalitetssäkringen*

En genomtänkt social dokumentation är en central del i arbetet med att säkra kvaliteten i genomförandet av beslutade insatser. Tveksamhet råder om vad dokumentationen ska omfatta, när det gäller insatser utifrån socialtjänstlagen. Ett förtydligande av generella krav saknas. Dessutom saknas vanan att dokumentera och utbildning i dokumentation hos den personalgrupp som ska göra det.

#### *Samordning i arbetet med utformning av rutiner och mallar*

En samordning av rutiner och mallar från centralt håll skulle vara ett stöd. De rutinbeskrivningar och mallar som fungerar bäst är dock, enligt många erfarenhet, de som tas fram på enhetsnivå. Har personalgruppen varit delaktig i arbetet är det också lättare att använda och förstå meningen med arbetssättet. Det är en avvägningsfråga där en lösning skulle kunna vara att ramen görs upp centralt och medarbetarna själva färdigställer materialet.

#### *Kvaliteten måste följas upp*

I en stadsdel som Kungsholmen, där 80% av verksamheten drivs på entreprenad är uppföljningen en viktig del. Stadsdelen har en strukturerad uppföljningsmodell som utvärderas och förbättras kontinuerligt. Både egenregiverksamheter och entreprenaddriven verksamhet följs upp emot verksamhetsplaner, överenskommelser och avtal.

#### *Datorstöd för dokumentation*

Tillgången till datorstöd är synnerligen bristfällig. Det är ett utvecklingsområde som kräver samordning och gemensamma tydliga krav och riktlinjer. Det har inte funnits medel på stadsdelarna att utveckla detta och länge har en central lösning avvaktats. Möjligheten att pröva lokala lösningar måste stödjas samtidigt som man arbetar på en för staden gemensam lösning.

#### *Utbildning i dokumentation*

Dokumentation syftar till att garantera den enskildes rättsäkerhet och kvalitet i insatserna. Dokumentationen ska föras på ett sånt sätt att systematisk uppföljning är möjlig. En utbildning för personal i vad, hur och varför man ska dokumentera skulle mycket väl kunna ske på stadsövergripande nivå.

Innehållet i rapporten är tänkvärt för alla. Därför bör den spridas och användas i arbetsgrupper som underlag för fortsatta diskussioner om kvalitetsarbetet inom både boende, dagvård och hemtjänst.

Rapporten "Kvalitetsarbetet vid stadens äldreboenden" har skickats till nämndens ledamöter inför sammanträdet 19 febr.

## Liljeholmens stadsdelsnämnd

Utdrag ur protokoll från Liljeholmens stadsdelsnämnds sammanträde den 1 april 2004

§ 57

### Revisionsrapport: Kvalitetsarbetet vid stadens äldreboenden

Svar på remiss från stadens revisorer.

Dnr. 504-003/2004

Stadens revisorer har i två etapper granskat kvalitetsarbetet inom ett antal äldreboenden i stadens regi. I den andra rapporten som tas upp i detta ärende har revisionen granskat några särskilda boendeformer inom stadsdelarna Östermalm, Enskede-Årsta och Liljeholmen. I Liljeholmen har ingått Trekantens servicehus och demensenheten vid Kastanjens äldreboende. I tjänsteutlåtande från den 2 mars 2004 hade förvaltningen avgivit förslag till svar på remissen.

### Yrkanden

Ordföranden Ann-Marie Strömberg (v) yrkade för (v), (s), (mp) bifall till förvaltningens förslag.

Vice ordföranden Magnus Hellström (m) yrkade bifall till eget förslag till beslut.

### Propositionsordning

Ordföranden ställde proposition på framställda yrkande och fann att nämnden beslutat bifalla förvaltningens förslag.

### Liljeholmens stadsdelsnämnds beslut

Stadsdelsnämnden godkänner och överlämnar förvaltningens svar till stadens revisorer.

### Reservation

Vice ordföranden Magnus Hellström och ledamöterna Anne Wompa och Daniel Somos alla (m) reserverade sig mot beslutet till förmån för det egna förslaget;

Stadsdelsnämnden beslutar att:

1. I huvudsak bifalla förvaltningens förslag till beslut.
2. Därutöver anföra följande:

Rapporten visar med all tydlighet att majoritetens företrädare uppvisade dåligt omdöme med alla vallöften som nu visat sig vara rent valflask. Majoriteten har fullt upp med att få kärnverksamheterna att fungera och man kommer inte att införa rättighet att få flytta till servicehus (för människor i behov av bistånd i lägre servicenivåer) och man kommer inte att införa fri hemhjälp till alla över 80 år, trots att detta lovades före valet.”

### Särskilt uttalande

Ledamoten Mats Ifvarsson m.fl. (fp) lämnade ett särskilt uttalande enligt följande;

” En av Stockholms viktigaste uppgifter är att tillförsäkra de äldre stockholmarna en värdig äldreomsorg av hög kvalitet. Stadsdelsnämndernas uppdrag att utveckla kvalitetsgarantierna är en central del i detta arbete.

Vi vill gå vidare i kvalitetsarbetet i äldreomsorgen och införa bindande individuella kvalitetsgarantier för dem som får äldreomsorg. Den enskilda äldre skall veta vad hon har rätt att förvänta av vården och omsorgen. Om äldreomsorgen inte lever upp till vad den lovar måste misstagen rättas till och den äldre kompenseras.

Folkpartiet har även föreslagit att stadens inför ett nytt, frivilligt system för en bättre social dokumentation för människor som kan komma i kontakt med äldreomsorgen. Efter modell från Skurups kommun vill vi införa ett frivilligt ”dokument om mig” för alla äldre stockholmare. Dokumentet fokuserar på frågor om vardagliga ting som mat och dryck, frisyrr och kläder, TV-

intresse, musiksmak och dygnsrytm. Vad som gör en glad, och vad som gör en ledsen, liksom vad man tycker om, respektive inte tycker om att göra.

Med ”dokumentet om mig” och individuella kvalitetsgarantier skulle staden ta stora steg i rätt riktning för att ytterligare säkra kvalitén i äldreomsorgen.”

Denna paragraf förklarades omedelbart justerad.

---

## **Liljeholmens stadsdelsförvaltning**

### **Revisionsrapport: Kvalitetsarbetet vid stadens äldreboenden Svar på remiss från stadens revisorer.**

#### **Förslag till beslut**

1. Stadsdelsnämnden godkänner och överlämnar förvaltningens svar till stadens revisorer.
2. Stadsdelsnämnden beslutar om omedelbar justering av ärendet.

Mats Larsson  
Stadsdelsdirektör

David Taylor  
Äldreomsorgschef

#### **Sammanfattning**

Stadens revisorer har i två etapper granskat kvalitetsarbetet inom ett antal äldreboenden i stadens regi. I den andra rapporten som tas upp i detta ärende har revisionen granskat några särskilda boendeformer inom stadsdelarna Östermalm, Enskede- Årsta och Liljeholmen. I Liljeholmen har ingått Trekantens servicehus och demensenheten vid Kastanjens äldreboende.

Revisorerna konstaterar att arbete pågår med att skapa kvalitetssystem inom äldreomsorgen, men att mycket arbete kvarstår för att på ett bra sätt kunna säkra att den enskildes behov av vård och omsorg tillgodoses. Stadens äldreboenden behöver stöd i arbetet med kvalitetsutveckling och kvalitetssäkring. Revisorerna anser att detta är en strategisk fråga, som bör uppmärksammas på såväl central nivå som stadsdelsnivå.

På den stadsövergripande nivån handlar det bl a om utveckling av formerna för innehållet i den sociala dokumentationen, samt datorstöd till omvårdnadspersonalen. På stadsdelsnivå handlar det bl a om fortsatt utveckling av viktiga arbetssätt, såsom kontaktmannaskap, individuella handlingsplaner och dialogen med de boende och deras närstående.

Förvaltningen delar i huvudsak revisorernas uppfattning, samt instämmer i revisorernas förslag till åtgärder på såväl central nivå som stadsdelsnivå.

#### **Ärendets beredning**

Ärendet har beretts inom äldreomsorgsavdelningen.

#### **Bakgrund**

Revisionsrapporten ”Kvalitetsarbetet vid stadens äldreboenden”, som omfattar granskningen av några särskilda boendeformer inom stadsdelarna Östermalm, Enskede - Årsta och Liljeholmen, har inkommit till stadsdelsnämnden för yttrande. Rapporten har överlämnats till samtliga stadsdelsnämnder för yttrande senast den 27 februari 2004. Liljeholmen har begärt och erhållit förlängd remisstid till den 1 april 2004.

Revisionen har tidigare, i en förstudie, granskat fyra äldreboenden inom stadsdelarna Bromma och Hägersten.

#### **Revisionskontorets rapport**

Det övergripande syftet med revisionens granskning har varit att belysa hur långt äldreboendena har kommit i utvecklingen av ett samlat kvalitetssystem som säkrar att den enskildes behov av omsorg och service tillgodoses. I granskningen har också ingått att belysa hur enheterna arbetar med stadens kvalitetsstrategi och hur detta arbete hänger samman med Socialstyrelsens allmänna råd om kvalitetssystem.

Granskningen har omfattat följande stadsdelsnämnder och äldreboenden i egen regi:

Östermalm	Dianagården ( <i>ålderdomsbem, gruppboende, Hjorthagens servicehus</i> ) Rio servicehus
Enskede - Årsta	Enskededalens servicehus Skogsgläntans gruppboende
Liljeholmen	Kastanjens äldreboende ( <i>demensenheten</i> ) Trekantens servicehus

Revisorerna har genomfört granskningen genom dokumentstudier, intervjuer med verksamhetsansvariga och aktgranskning, samt diskussioner med stadsdelsförvaltningarnas verksamhetsansvariga m.fl.

Revisorerna har granskat och kommenterar i rapporten hur äldreboendena arbetar med följande delar och vilka delar som behöver utvecklas.

### **Kvalitetsgarantier 2003**

- ? Innehållet i garantierna, som bör innehålla viktiga "kvalitetsfaktorer", såsom individuell handlingsplan, kontaktperson, bemötande, aktiviteter, anhörigmöten och hälso- och sjukvård.
- ? Dialogen med brukare och förvaltningsledning.

### **Arbetsätt**

- ? Kontaktmannaskap
- ? Individuell handlingsplan/arbetsplan
- ? Socialdokumentation
- ? Kvalitetspärmar och dokumenterade arbetsrutiner.

### **Uppföljning av kvaliteten**

- ? Om uppföljningen är systematisk.
- ? Rutiner för rapportering av Lex Maria händelser och andra allvarliga avvikelser inom hälso- och sjukvården (t.ex. medicinhantering och fallolyckor).
- ? Rutiner för rapportering av Lex Sarah.
- ? Rutiner för mindre allvarliga avvikelser inom den sociala omvårdnaden.
- ? Hantering av synpunkter och klagomål från brukarna.
- ? Ev. brukarundersökningar.
- ? Dialogen mellan förvaltningsledning och enheter.

### **Revisionens synpunkter på Kastanjens äldreboende och Trekantens servicehus**

Nedan tas viktiga synpunkter upp som framkommit i rapporten gällande Kastanjens äldreboende och Trekantens servicehus. Flera synpunkter gäller också övriga granskade äldreboenden.

Kastanjens äldreboende, som har flera typer av särskilda boenden (servicehus, demensboende och sjukhem), har en gemensam kvalitetsgaranti. Enligt revisionskontoret skulle garantin bli tydligare om varje boendetyp arbetade fram sin egen kvalitetsgaranti.

Det är viktigt att åtaganden för hälso- och sjukvården lyfts fram i garantierna, menar revisorerna. Av de granskade äldreboendena var det bara Kastanjens äldreboende som har särskilda åtaganden för hälso- och sjukvården i sin garanti. I rapporten tas också upp att Socialstyrelsen i sin tillsyn av Liljeholmens stadsdelsnämnd framhållit att det är en brist att det saknas dokumenterade mål för hälso- och sjukvården. Samtliga granskade stadsdelar arbetar med att utveckla detta i verksamhetsplanen för år 2004.

Revisionen tar vidare upp att vid enheterna inom Liljeholmens stadsdelsnämnd är det endast boende med dagligt omvårdnadsbehov som har rätt till en utsedd kontaktperson. Detta på grund av besparingsskäl.

Dialogen med de boende/närstående, handlingsplanerna och den sociala dokumentation behöver utvecklas, liksom en systematisk uppföljning av viktiga arbetssätt för säkring av åtagandena.

Samtliga enheter har regelbunden dialog med förvaltningsledningen vid arbetet med verksamhetsplanen och uppföljningen i samband med tertiärrapporter. Behov finns av en mer strukturerad dialog kring t.ex. bedömning av åtaganden, uppföljning och utveckling. Ingen av de granskade enheterna har fått skriftlig återkoppling under 2003 från dessa möten.

Enheterna har rutiner för rapportering av Lex Maria händelser och andra mindre allvarliga avvikelser inom hälso- och sjukvården. Rutiner finns också för rapportering enligt Lex Sarah. Samtliga granskade enheter saknar dock rutiner för rapportering av mindre allvarliga avvikelser vad gäller den sociala omvårdnaden.

### **Revisorernas slutsatser, synpunkter och förslag**

Revisorernas bedömning är att många äldreboenden arbetar aktivt med att utveckla ett samlat kvalitetssystem. Mycket arbete kvarstår dock för att på ett bra sätt kunna säkra att varje boendes behov av vård och omsorg tillgodoses, menar revisorerna. Äldreboendena behöver dock stöd av olika slag i arbetet med kvalitetsutveckling och kvalitetssäkring. Detta stöd måste uppmärksammas på såväl central nivå som stadsdelsnivå.

*På central nivå i samråd med stadsdelsnämnderna;*

? *Datorstödet för den sociala dokumentationen behöver utvecklas*

IT-stödet är generellt sett mycket dåligt utvecklat inom äldreomsorgen. Datorisering är ett angeläget utvecklingsområde som kräver samordning och gemensamma tydliga krav/riktlinjer för innehåll och utformning av den sociala dokumentationen.

? *Dokumentation är en central del i kvalitetssäkringen*

Riktlinjerna för den sociala dokumentationen behöver förtydligas.

? *Utbildning i dokumentation behövs*

Utbildningar i dokumentation, stadsdelsvis eller gemensamt för staden, behövs för all personal för att säkra och utveckla kvaliteten i dokumentationen.

? *Utveckling av heltäckande kvalitetssystem*

För att kunna utveckla ett heltäckande kvalitetssystem som en del av stadens integrerade system för ledning och uppföljning (ILS) behöver enheterna stöd. Revisionskontoret anser att detta är en strategisk fråga som måste uppmärksammas på såväl central nivå som stadsdelsnivå.

*På stadsdelsnivå;*

? *Kvalitetsgarantierna bör innehålla viktiga förhållnings- och arbetssätt*

Vissa centrala förhållningssätt/arbetssätt som t ex bemötande, individuell handlingsplan och kontaktmannaskap bör på ett tydligare sätt ingå i kvalitetsgarantierna. Vidare bör garantierna för särskilda boenden som regel innehålla åtaganden som rör det sociala innehållet i vardagen samt även åtaganden för den kommunala hälso- och sjukvården.

? *Dialogen med boende/närstående måste bli bättre*

Alla de nu granskade enheterna behöver utveckla dialogen med boende och/eller deras närstående. Stadsdelsnämnderna bör i större utsträckning stödja enheterna i arbetet med att utveckla formerna för brukardialogen som en del i ett kontinuerligt kvalitetsarbete.

? *Tydliga arbetssätt*

Enligt revisionskontoret är ett väl fungerande kontaktmannaskap, en individuell handlingsplan och en genomtänkt social dokumentation centrala delar i arbetet med att säkra kvaliteten i genomförandet av beslutade insatser. Varje stadsdelsnämnd bör på ett tydligt och samlat sätt klargöra nämndens viljeinriktning när det gäller dessa arbetssätt.

? *Samordna arbetet med utformning av rutiner och mallar*

Det finns klara effektivitetsvinster i stadsdelsvis samordning av utformningen av rutiner, mallar etc. På så sätt kan också goda exempel spridas bättre.

? *Kvaliteten måste följas upp*

En systematisk uppföljning bör ske av att arbetssätt som skall säkra åtagandena tillämpas. Sådan uppföljning kan t ex ske genom regelbundna stickprov, som dokumenteras.

*Äldreboenden bör arbeta vidare med följande frågor;*

? *Dialogen med brukare/närstående*

Former för dialog med brukarna/närstående kring kvalitetsgarantin, individuella handlingsplanen och uppföljning av kvaliteten (t ex synpunkter och klagomål) behöver utvecklas. Kontaktpersonen är en central person i detta sammanhang och behöver utveckla sina arbetssätt.

? *Sociala dokumentationen*

Enheterna behöver ha en genomtänkt struktur för den sociala dokumentationen. Dokumentationen bör också utvecklas så att den bättre kan ligga till grund för uppföljning av den individuella handlingsplanen.

? *Uppföljning av kvaliteten*

Rutiner för kvalitetssäkring och uppföljning av åtaganden och viktiga arbetssätt behöver utvecklas. I kvalitetssäkring ingår också att ha väl dokumenterade arbetsrutiner som hålls aktuella. Enheterna bör involvera personalen mer i uppföljningen av kvaliteten - alla enheter bör ha en kvalitetsgrupp som även medverkar i uppföljningen av kvaliteten.

### **Förvaltningens synpunkter och förslag**

Liljeholmens stadsdelsförvaltning avser att ta tillvara revisorernas synpunkter och förslag på olika förbättringsåtgärder i det fortsatta utvecklings- och kvalitetsarbetet vid stadsdelens äldreboenden.

Några åtgärder har redan vidtagits i samband med verksamhetsplanen för 2004. Bland annat har mål och generella åtaganden för hälso- och sjukvården tagits fram. Tydliga uppdrag finns för uppföljning av äldreomsorgen under året. Enheterna har också kvalitetsgrupper. I Liljeholmen kommer dialogen mellan enheter och förvaltningsledning att struktureras upp med tydliga kriterier för bedömning av enheternas åtaganden, samt med skriftliga återkopplingar. I förslag till nytt samverkansavtal mellan arbetsgivaren och personalorganisationerna ingår verksamhetsuppföljning och avvikelshantering som en stående punkt på arbetsplatsträffens dagordning. Förvaltningen har vidare reviderat och förtydligat handläggningsrutinerna för anmälan om avvikelser/missförhållanden, enligt Lex Sarah och anmälan om avvikelse/allvarlig personskada/risk för allvarlig personskada, enligt LSS.

Förvaltningen delar i huvudsak revisorernas uppfattning och instämmer också i revisorernas förslag till åtgärder på såväl central nivå som på stadsdelsnivå.

Gällande revisorernas synpunkt på att Kastanjens äldreboende borde ha en kvalitetsgaranti för respektive boendeform, det vill säga en för sjukhemmet, en för demensboendet och en för servicehuset, istället för en gemensam, har enheten en annan uppfattning. Förvaltningen kan också se att det finns vissa fördelar med en gemensam kvalitetsgaranti. Mot bakgrund av ökat kvarboende är idag likheterna mellan boendeformerna större än skillnaderna. Flera av de boende i servicehusdelen har omvårdnadsbehov som motsvarar de boende på sjukhemsavdelningen. Ett gemensamt synsätt kan också skapas hos personalen, vilket underlättar arbetet med att förankra arbetssätt och rutiner. Det primära är att säkra att varje boende får sina individuella behov tillgodosedda.

Vid Kastanjens äldreboende har alla boende möjligt att delta i de gemensamma aktiviteterna som anordnas vid äldreboendet/servicehuset, vilket ökar de äldres möjligheter till stimulans. Gällande Kastanjens kvalitetsgaranti kommer förvaltningen och verksamheten att inhämta synpunkter från lokala pensionärsrådet och förtroenderådet, samt så långt som möjligt från brukarna och deras närstående.

### **Bilagor**

Bilaga 1: Revisionsrapport ”Kvalitetsarbetet vid stadens äldreboenden”,  
Nr 13 december 2003, dnr 420/128-03, Revisionskontoret.

Bilaga 2: Uttalande från lokala pensionärsrådet, daterat 2004-02-10.



**Maria-Gamla stans stadsdelsnämnd**

Protokoll nr 2/2004

2004-02-19

**§ 19 Yttrande över revisionsrapport Kvalitetsarbete vid stadens äldreboenden. Remiss  
(Dnr 104-790/03)**

Revisionskontoret har till nämnden för yttrande senast den 27 februari 2004 remitterat revisionsrapporten Kvalitetsarbetet vid stadens äldreboenden.

Med anledning av remissen har förvaltningen upprättat tjänsteutlåtande 2004-01-29.

*Stadsdelsnämndens beslut*

1. Som svar på remissen till revisionskontoret överlämnar och åberopar nämnden förvaltningens tjänsteutlåtande 2004-01-29.

Utdragsbestyrkande

Gunvor Derestam

## **Maria-Gamla stans stadsdelsförvaltning**

### **Yttrande över Revisionskontorets rapport; Kvalitetsarbete vid stadens äldreboenden (DNR 420/128 2003)**

(1 bilaga)

#### **Förslag till beslut**

1. Stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens yttrande

Eva Hagberg Dyberg  
Tf stadsdelsdirektör

Nina Grönblad  
Tf avdelningschef  
Utföraravdelningen

#### **Sammanfattning**

Revisionskontoret har granskat kvalitetsarbetet på sex äldreboenden inom tre stadsdelsnämnder i staden. Syftet med granskningen har varit att belysa hur långt äldreboendena har kommit i utvecklingen av ett samlat kvalitetssystem som säkrar den enskildes behov av vård och omsorg. Revisorerna har i sin granskning uppmärksammat olika utvecklingsområden vad gäller kvalitetsarbete och föreslår olika stödinsatser från stadsdelsnämnden och staden centralt.

Förvaltningen delar de synpunkter och förslag som framkommit vid revisionskontorets granskning av äldreboendena. Kvalitetsarbetet bör prioriteras och i vissa delar samordnas i staden centralt.

#### **Bakgrund**

Revisionskontoret har i två etapper granskat kvalitetsarbetet inom ett antal äldreboende i stadens regi. Granskningen har omfattat en förstudie vid fyra äldreboenden inom stadsdelarna Bromma, Hägersten, Östermalm, Enskede-Årsta samt Liljeholmens stadsdelsförvaltningar.

Det övergripande syftet med granskningen har varit att belysa hur långt äldreboendena har kommit i utvecklingen av ett samlat kvalitetssystem som säkrar att den enskildes behov av vård, omsorg och service tillgodoses.

Revisorerna har i sin granskning uppmärksammat olika utvecklingsområden. Kvalitetsgarantierna bör innehålla viktiga förhållnings- och arbetsätt som till exempel kontaktmannaskap och individuella handlingsplaner men också det sociala innehållet i vardagen samt hälso- och sjukvården.

Revisorerna påpekar också att dialogen med närstående måste bli bättre där minimikravet är att kvalitetsgarantin delas ut till boende/närstående och den ska finnas synlig på enheten.

Staden centralt bör tillsammans med stadsdelsnämnderna förtydliga riktlinjerna för den sociala dokumentationen och därmed säkra kvaliteten i genomförandet av beslutade insatser. Det finns även klara effektivitetsvinster i en gemensam samordning av utformningen av rutiner mallar etc.

Revisionskontoret anser att datorstöd för dokumentation är en viktig strategisk fråga, som bör hanteras centralt i staden i samråd med stadsdelsnämnderna. Personalen behöver utbildningsinsatser för att säkra och utveckla kvaliteten i dokumentation. Detta kan samordnas inom varje stadsdelsförvaltning och/eller gemensamt för staden.

#### **Förvaltningens synpunkter**

Förvaltningen delar de synpunkter och förslag som framkommit vid revisionskontorets granskning av äldreboendena. Kvalitetsarbetet bör prioriteras och i vissa delar samordnas i staden centralt.

Enheterna inom Maria-Gamla stans stadsdelsförvaltning har kommit olika långt i sitt kvalitetsarbete. De problem som framkommit i rapporten finns även inom förvaltningens enheter. Enheterna bör utveckla kontaktmannaskap och individuella handlingsplaner, dialogen med boende/närstående, uppföljning av kvalitén samt social dokumentation. För att detta ska vara möjligt krävs stöd från stadsdelsnämnden och staden centralt.

**Norrmalms stadsdelsnämnd**

§47

**Kvalitetsarbete vid stadens äldreboenden – yttrande till revisionskontoret**

Diarienummer 124-939/03

2004-02-19

Stadsdelsförvaltningens tjänsteutlåtande daterat den 30 januari 2004, med anledning av remiss från revisionskontoret angående kvalitetsarbete vid stadens äldreboende, förelåg.

**Yrkande**

Vice ordförande Inge-Britt Lundin (fp) yrkade bifall till stadsdelsförvaltningens förslag till beslut.

**Beslut**

Stadsdelsnämnden beslöt i enlighet med vice ordförandens yrkande följande:

Remissen besvaras med stadsdelsförvaltningens tjänsteutlåtande.

**Särskilt uttalande**

Vice ordförande Inge-Britt Lundin m.fl. (fp), ledamoten Sebastian Cederschiöld m.fl. (m) och ledamoten Anders Broberg (kd) anmälde ett särskilt uttalande av följande lydelse.

År efter år tas dessa viktiga frågor upp, och år efter år finns fortfarande synpunkter på det nedlagda arbetet. Vi vill klart understryka hur viktigt det är med läsbar och tydlig skriftlig dokumentation när det gäller alla insatser i äldreomsorgen – även kvalitetsarbetet.

## **Norrmalms stadsdelsförvaltning**

### **Kvalitetsarbete vid stadens äldreboende - yttrande till revisionskontoret**

#### **Förslag till beslut**

Remissen besvaras med stadsdelsförvaltningens tjänsteutlåtande.

Ylva Tengblad  
stadsdelsdirektör

Mona Lindgren Yvonne Goldberg  
avdelningschef avdelningschef

#### **Sammanfattning**

Revisionskontoret har genomfört en granskning av hur långt äldreboendena har kommit i utvecklingen av ett samlat kvalitetssystem som säkrar att den enskildes behov av vård och omsorg tillgodoses. I granskningen har också ingått att belysa hur enheterna arbetar med stadens kvalitetsstrategi och hur detta arbete hänger samman med socialstyrelsens allmänna råd om kvalitetssystem. Granskningen redovisas i en rapport som överlämnats till stadsdelsnämnden för yttrande. Revisionskontoret anser att många äldreboende arbetar aktivt med att utveckla ett kvalitetssystem, men mycket arbete återstår för att på ett bra sätt kunna säkra att de boendes behov av vård och omsorg tillgodoses.

Stadsdelsförvaltningen delar i stort de synpunkter och förslag till åtgärder som redovisas i revisionskontorets rapport. De påpekande som revisionskontoret gjort är värdefulla för stadens fortsatta arbete med att förbättra och utveckla kvaliteten inom äldreboendena.

#### **Ärendets beredning**

Ärendet har beretts inom stadsmiljö- och planeringsavdelningen i samarbete med vård- och omsorgsavdelningen beställare och vård- och omsorgsavdelningen utförare.

#### **Bakgrund**

Under 2002 och 2003 har revisionen granskat kvalitetsarbetet inom äldreomsorgen. Granskningen började med en förstudie som omfattade totalt fyra äldreboenden inom Bromma och Hägerstens stadsdelsnämnder. I den nu genomförda andra etappen har granskningen fortsatt inom ytterligare några särskilda boenden för äldre inom Östermalms, Enskede - Årsta och Liljeholmens stadsdelsnämnder. I denna etapp har granskningen koncentrerats på kvalitetsarbetet inom äldreboendena. I den första etappen ingick även viss kartläggning och bedömning av arbetsorganisation och personalresurser. Granskningen redovisas som en rapport (bilaga) som överlämnats för yttrande till samtliga stadsdelsnämnder senast den 27 februari.

#### *Syftet med granskningen*

Det övergripande syftet med granskning har varit att belysa hur långt äldreboendena har kommit i utvecklingen av ett samlat kvalitetssystem som säkrar att den enskildes behov av vård och omsorg tillgodoses. I granskningen har också ingått att belysa hur enheterna arbetar med stadens kvalitetsstrategi och hur detta arbete hänger samman med socialstyrelsens allmänna råd om kvalitetssystem.

Granskningen har i första hand avgränsats till enheternas system för kvalitetssäkring av den sociala omvårdnaden samt hur detta arbetet samordnas med kvalitetssäkringen av den kommunala hälso- och sjukvården.

#### *Metod för granskningen*

Granskningen har genomförts genom dokumentstudier, intervjuer med verksamhetsansvariga och aktgranskning. Totalt har dokumentationen för 100 boende granskats. Revisionskontorets

iakttagelser har diskuterats vid möten med stadsdelsförvaltningarnas verksamhetsansvariga, äldreomsorgsberedningens kansli samt företrädare för Kompetensfonden. Rapporten har faktakontrollerats av de berörda enheterna, stadsdelsförvaltningarna och äldreomsorgsberedningens kansli.

#### *Granskningsresultat*

Revisionskontorets granskningen ger en entydig bild av att det finns viktiga utvecklingsområden som har att göra med fortlöpande utveckling och säkringen av kvaliteten i verksamheten. Arbete pågår med att skapa ett kvalitetssystem för äldreomsorgen, men mycket arbete återstår för att på ett bra sätt kunna säkra att den enskildes behov av vård och omsorg tillgodoses.

För att kunna utveckla ett samlat kvalitetssystem som motsvarar lagens krav och stadens kvalitetsstrategi behöver äldreboendena konkret stöd och handledning. Revisionskontoret anser att detta är en strategisk fråga som måste uppmärksammas på såväl central nivå i staden som på stadsdelsnivå.

#### *Kvalitetsgarantierna bör innehålla förhållnings- och arbetssätt*

Innehållet i garantierna varierar och omfattar inte alltid vissa grundläggande kvalitetsfaktorer. Hit hör viktiga förhållningssätt och arbetssätt som exempelvis kontaktmannaskap och individuella handlingsplaner. Men också det sociala innehållet i vardagen samt hälso- och sjukvården. Enligt revisionskontoret bör denna typ av kvalitetsfaktorer lyftas fram på ett tydligt sätt i enheternas garantier.

#### *Dialogen med boende/närstående måste bli bättre*

Alla de granskade enheterna behöver utveckla formerna för dialog med boende/närstående. En sådan dialog kan bl.a. avse kvalitetsgarantin och kvalitetsuppföljningen t.ex. synpunkter och klagomål. Kontaktpersonen är en central person i sammanhanget. Enligt revisionskontoret är det ett minimikrav att kvalitetsgarantin delas till de boende/närstående och att den sätts upp på allmän plats inom boendet.

#### *Dokumentation är en central del i kvalitetssäkringen*

Utöver ett väl fungerande kontaktmannaskap och en individuell handlingsplan är en genomtänkt social dokumentation en central del i arbetet med att säkra kvaliteten i genomförandet av beslutade insatser. Staden centralt bör tillsammans med stadsdelsnämnderna förtydliga riktlinjerna för den sociala dokumentationen. Vidare anser revisionskontoret att utbildning i dokumentation behövs för all personal för att säkra och utveckla kvaliteten i dokumentationen.

#### *Samordna arbetet med utformning av rutiner och mallar*

Dokumenterade och kända rutiner är en central del i kvalitetsarbetet. Utifrån de genomförda granskningarna anser revisionskontoret att det finns klara effektivitetsvinster i en stadsdelsvis samordning av utformningen av rutiner, mallar etc. På så sätt kan också goda exempel spridas bättre.

#### *Kvaliteten måste följas upp*

Former för kvalitetssäkring är en väsentlig del i ett kvalitetssystem och nödvändigt för att kunna leva upp till socialstyrelsens allmänna råd. Revisionskontoret anser att enheterna behöver utveckla en mer systematisk uppföljning av de arbetssätt som ska säkra att de boende får en god vård och omsorg. Sådan uppföljning kan t.ex. ske genom regelbundna stickprov som dokumenteras.

#### *Datorstödet för dokumentation behöver utvecklas*

Datorstödet är generellt sett mycket dåligt utvecklat inom äldreomsorgen. Datorisering är ett viktigt utvecklingsområde som kräver samordning och gemensamma tydliga krav/riktlinjer för innehåll och utformning av den sociala dokumentationen. Revisionskontoret anser att detta är en väsentlig strategisk fråga som bör hanteras centralt i staden i samråd med stadsdelsnämnderna.

### **Förvaltningens förslag**

Stadsdelsförvaltningen delar i stort de synpunkter och förslag till åtgärder som redovisas i revisionskontorets rapport. De påpekande som revisionskontoret gjort är värdefulla för stadens fortsatta arbete med att utveckla och säkra kvaliteten inom stadens äldreboenden.

#### *Förtydligande av kvalitetsgarantin*

Stadsdelsförvaltningen delar revisionskontorets bedömning att kvalitetsgarantierna varierar och inte alltid omfattar vissa grundläggande kvalitetsfaktorer. Stadsdelsförvaltningen skiljer på själva kvalitetsgarantin och arbetssätten för att uppnå kvalitetsgarantin. Revisionskontoret anser, enligt revisionsrapporten, att arbetssätten ingår i en kvalitetsgaranti. Härav anser stadsdelsförvaltning att kvalitetsgarantins syfte och innehåll behöver förtydligas och att ett arbetsmaterial bör utarbetas.

#### *Nya idéer och metoder för att utveckla dialogen med boende/närstående*

Vidare delar stadsdelsförvaltningen revisionskontorets bedömning att dialogen med boende/närstående kan förbättras. I dag består dialogen, bortsett från den individuella nivån, framförallt av representativt brukarinflytande i form av förtroenderåd och anhörigråd. Enligt stadsdelsförvaltningen mening måste det ske en utveckling av nya idéer och metoder för att förbättra och utveckla dialogen.

#### *Positivt att samordna arbetet med utformning av rutiner och mallar*

I likhet med revisionskontoret ser stadsdelsförvaltningen klara effektivitetsvinster med att stadsdelsvis samordna utformning av mallar och rutiner. Stadsdelsförvaltningens egna verksamhetsuppföljningar visar att det finns ett samband mellan utformningen av rutiner och mallar och verksamheternas kvalitet.

#### *En väldokumenterad omvårdnad är en viktig faktor vid säkerställande av kvalitet*

I revisionskontorets rapport framgår behovet av att staden centralt tillsammans med stadsdelsnämnderna förtydligar riktlinjerna för den sociala dokumentationen och genomför utbildning i dokumentation för att utveckla och säkra kvaliteten. Stadsdelsförvaltningen instämmer i revisionskontorets bedömning. En väldokumenterad omvårdnad är en viktig faktor vid säkerställande av kvalitet. I dag sker vanligen dokumentationen genom löpande text. Även uppföljningar av stadsdelens egenregiverksamheter inom äldreomsorgen visar att det finns brister avseende dokumentationen enligt framförallt SoL (Socialtjänstlagen) men även enligt HSL (Hälsö- och sjukvårdlagen).

Ett problem när det gäller omvårdnadsdokumentationen är avsaknaden av enhetliga begrepp. Det är en viktig förutsättning för god vård och omsorg att dokumentationen görs på ett enhetligt och omsorgsfullt sätt. Det har en avgörande betydelse för kvaliteten och utgör grunden för kvalitetssäkring.

#### *Datorstödet inom äldreomsorgen behöver utvecklas*

I en allt större utsträckning har IT kommit att bli ett redskap för vård- och omsorgspersonal i deras dagliga arbete. Genom IT-stöd kan dokumentationen utvecklas med sökord som är uppbyggda från ett vård- och omsorgsvetenskapligt perspektiv. Dokumentationen får då en mer enhetlig struktur och ger en helhetsbild där brukarens vård- och omsorgsprocess kan följas.

Precis som revisionskontoret påpekar i sin rapport är datorstödet generell sett mycket dåligt utvecklat inom äldreomsorgen. Som revisionskontoret även påpekar krävs här samordning och gemensamma och tydliga krav/riktlinjer för innehåll och utformning. Enligt stadsdelsförvaltningen är IT-stödet en strategisk fråga för staden. I dag finns inga utvecklingsmedel fördelade till stadsdelarna för IT. För att finansiera utvecklingsprojekt inom IT har medel fått sökas genom fonder och stiftelser. Det allmänt kärva ekonomiska läget har gjort att flera fonder och stiftelser har fått dålig avkastning och beviljar tillsvidare inga medel för utvecklingsprojekt, vilket ytterligare har försvårat möjligheterna. Det är inte rimligt att alla

stadsdelar arbetar med IT-stödet på lokal nivå. Det är inte ett effektivt resursutnyttjande och ger en ojämn kvalitet med alltför många olika lösningar.

Stadsdelsförvaltningen vill även framhålla att det inte enbart är IT-stödet för dokumentation som behöver utvecklas utan även annat IT-stöd som såväl kan underlätta som effektivisera arbetet med att höja kvaliteten, exempelvis flexibla arbetstidssystem, larm.

*Kvalitetsuppföljningen måste utvecklas*

Slutligen delar stadsdelsförvaltningen revisionskontorets uppfattning om att enheterna behöver utveckla en mer systematisk uppföljning av de arbetssätt som säkrar att de boende får en god vård och omsorg. Stadsdelsförvaltningens verksamhetsuppföljningar visar, i likhet med revisionskontorets bedömning, att verksamheterna behöver stöd och handledning i detta arbete. Förbättringsområden som stadsdelsförvaltningen angivit vid en verksamhetsuppföljningar kan kvarstå vid nästa verksamhetsuppföljning.

---

**Bilagor**

Kvalitetsarbete inom stadens äldreboende – remiss



**Rinkeby stadsdelsnämnd**

**§ 17**

**Granskning av kvalitetsarbetet vid stadens äldreboenden, remissvar.**

**Ärendet**

Revisionskontoret har i två etapper granskat kvalitetsarbetet inom ett antal äldreboenden i sammanlagt fem stadsdelar. Rapporten *Kvalitetsarbetet vid stadens äldreboenden* har överlämnats för yttrande till stadsdelsnämnderna.

**Stadsdelsnämndens beslut**

Stadsdelsförvaltningens tjänsteutlåtande överlämnas till revisorsgrupperna 3 och 4 som svar på remissen.

## Rinkeby stadsdelsförvaltning

### Remissvar. Granskning av kvalitetsarbetet vid stadens äldreboenden

#### Förslag till beslut

Stadsdelsförvaltningens tjänsteutlåtande överlämnas till revisorsgrupperna 3 och 4 som svar på remissen.

Dag Jutfelt  
stadsdelsdirektör

#### Sammanfattning

Revisionskontoret har i två etapper granskat kvalitetsarbetet inom ett antal äldreboenden i sammanlagt fem stadsdelar. Rapporten *Kvalitetsarbetet vid stadens äldreboenden* har överlämnats för yttrande till stadsdelsnämnderna.

I rapporten redovisas resultatet av granskningen av följande områden; arbetet med kvalitetsgarantierna och dialogen med brukarna och förvaltningsledning. Arbetssättet har granskats utifrån vissa avseenden som kontaktmannaskap och individuell handlingsplan/arbetsplan samt den sociala dokumentation inklusive dokumenterade arbetsrutiner. Slutligen har stadsdelarnas uppföljning av kvaliteten granskats. Det konstaterades att revisionen ger förhållandevis entydig bild av olika utvecklingsområden som måste uppmärksammas. Resultatet av granskningen i stadsdelens äldreboenden kan på det hela taget kännas igen i revisionskontorets granskning av äldreboenden i de granskade stadsdelarna. Den tillsyn av Rinkebys äldreomsorg som under 2002 genomförts av länsstyrelsen fokuserade på frågor som i stort är samma som i de aktuella stadsdelarna. De ovannämnda, centrala delar av verksamheten som definieras i revisionsrapporten överensstämmer således med stadsdelens aspekter på sitt utvecklingsarbete.

#### Ärendets beredning

Revisorsgrupperna 3 och 4 har överlämnat rapporten *Kvalitetsarbetet vid stadens äldreboenden* för yttrande till stadsdelsnämnderna. Föreliggande yttrande om rapportens innehåll har beretts inom äldreomsorgens ledning.

#### Bakgrund

Revisionskontoret har i två etapper granskat kvalitetsarbetet inom ett antal äldreboenden, i kommunal regi, i sammanlagt fem stadsdelar. Granskade stadsdelar är Bromma, Hägersten, Östermalm, Enskede-Årsta och Liljeholmen. Granskningen har skett i två etapper. Den första etappen omfattade fyra äldreboenden inom Bromma och Hägerstens stadsdelsnämnder. Den andra etappen av granskningen har skett inom ytterligare sex särskilda boenden i de tre återstående stadsdelsnämnderna. I den första etappen ingick kartläggning och bedömning av arbetsorganisation och personalresurser i den påföljande etappen har kvalitetsarbetet särskilt granskats. Det övergripande syftet med revisionen har varit att belysa hur långt äldreboendena har kommit i utvecklingen av ett samlat kvalitetssystem som säkrar att den enskildes behov av vård och omsorg tillgodoses. I granskningen har även ingått att belysa enheternas arbete med stadens kvalitetssystem. Granskningen har i första hand avgränsats till att fokusera på system för kvalitetssäkring av den sociala omvårdnaden och hur detta arbete samordnas med kvalitetssäkringen av den kommunala hälso- och sjukvården.

De nationella och lokala styrdokument som tillsammans utgör basen vid bedömning av äldreomsorgens kvalitet är följande; socialtjänstlagen (SoL), hälso- och sjukvårdslagen (HSL), Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd samt stadens äldreomsorgsplan för 2001-2005. Dessutom anger kommunfullmäktiges budget för aktuellt år, i detta fall för 2003, vad som skall betonas och prioriteras i verksamheten. Inom stadsdelsnämnderna utarbetas kvalitetsgarantier som skall vara avstämda mot enheternas tillgängliga resurser.

I rapporten redovisas resultatet av granskningen av följande områden; arbetet med kvalitetsgarantierna och dialogen med brukarna och förvaltningsledning. Arbetssättet har granskats utifrån vissa avseenden som kontaktmannaskap och individuell handlingsplan/arbetsplan samt den sociala dokumentation inklusive dokumenterade arbetsrutiner. Slutligen har stadsdelarnas uppföljning av kvaliteten granskats.

Det konstaterades att revisionen ger förhållandevis entydig bild av olika utvecklingsområden som måste uppmärksammas. I de sammanfattande kommentarerna fastslås att arbete pågår vid äldreboendena för att skapa ett kvalitetssystem enligt socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd. Enheterna har kommit olika långt i detta arbete och mycket återstår för att på ett bra sätt kunna säkra att varje boendes behov av vård och omsorg tillgodoses. Vidare konstateras att staden bör prioritera frågor kring datorstöd för den sociala dokumentationen då IT-stödet generellt är mycket dåligt utvecklat inom äldreomsorgen. Det påpekas att detta är en väsentlig fråga som bör hanteras centralt i staden i samråd med stadsdelsnämnderna. Utbildning bör erbjudas all personal kring hur den sociala dokumentationen skall utföras. Enheterna behöver också stöd i att utveckla ett samlat kvalitetssystem som en del av stadens integrerade system för ledning och uppföljning.

Samtliga berörda stadsdelsnämnder bör arbeta vidare med innehållet i garantierna så att dessa tydligt tar upp de viktigaste förhållningssätten inom äldreomsorgen. Här tas upp att alla bör utveckla dialogen med boende och/eller deras närstående. Varje stadsdelsnämnd bör också klargöra nämndens viljeriktning vad gäller de mest centrala delarna av verksamheten vilka definieras som ett fungerande kontaktmannaskap, individuella handlingsplaner och social dokumentation. Granskningen visar också på att det finns effektivitetsvinster att göra genom att, i samordning mellan stadsdelarna, utforma rutiner och mallar. Slutligen måste stadsdelsnämnderna se över hur den systematiska uppföljningen av arbetssätten skall ske. Detta är ett viktigt arbete för att säkra att åtagandena tillämpas i praktiken.

### **Förvaltningens förslag**

Förhållandena i stadsdelens äldreboenden kan på det hela taget kännas igen i revisionskontorets granskning av äldreboenden i ovan nämnda stadsdelar.

En tillsyn Rinkebys äldreomsorg genomfördes av Länsstyrelsen i november 2002. Denna granskning fokuserade på frågor som i stort är samma som i de granskade stadsdelarna. Länsstyrelsens tillsyn av Rinkebys äldreomsorg var inriktad på bemötandet av de boende, huruvida deras integritet respekterades och om de kände sig trygga. Även rättsäkerheten och om den sociala dokumentationen utfördes tillfredsställande undersöktes. Slutligen skedde en översyn av möjligheten att framföra synpunkter och klagomål samt om verksamheten hade system för kvalitetsutveckling.

I rapporten konstaterades att Rinkebys äldreomsorg hade engagerad, kunnig och respektfull personal. De boende och anhöriga kände sig trygga och nöjda med personalens insatser. Dock påpekades att den sociala dokumentationen i Rinkebys äldreboenden var bristfällig. Orsaken till att detta arbete inte har en högre kvalitet beror på att den sociala dokumentationen är ett nytt utvecklingsområde. Social dokumentation, som begrepp, aktualiserades 1998 i SoL i samband med att en komplettering gjordes. I denna komplettering slogs fast skyldigheten för äldreboenden att dokumentera själva genomförandet av beslutade insatser. Dokumentationen skall visa vilka åtgärder som vidtas samt faktiska omständigheter och händelser av betydelse.

Staden utarbetade under 2002 riktlinjer för hur den sociala dokumentationen skall utföras. I samband med implementeringen av dessa riktlinjer har samtlig vårdpersonal påbörjat en långsiktigt upplagd utbildning i detta ämne. De individuella handlingsplanerna uppvisade även inom Rinkebys äldreboenden brister som kopplades till den sociala dokumentationen. Det konstaterades att handlingsplaner fanns men att dessa bör utvecklas till att även mer ingående tydliggöra den sociala omvårdnaden. I ovan nämnda utbildning ingår avsnitt gällande hur individuella planer skall upprättas kring den sociala omvårdnaden. Stadsdelen vill instämma i granskningens påpekande om att det är viktigt att staden centralt verkar för att äldreomsorgen skall ha tillgång till ett välutvecklat datastöd för att personalen bättre skall kunna dokumentera

enligt gällande riktlinjer. Det är bland annat av stor betydelse att paraplysystemet kompletteras med mallar för social dokumentation.

En grundläggande komponent i kvalitetssäkringen utgörs av ett fungerande kontaktmannaskap vilket lyfts fram i revisionsrapporten. Inom stadsdelens samtliga äldreboenden finns en välfungerande modell för kontaktmannaskap vilken ytterligare har förstärkts i samband med den nya organisationen.

Stadsdelens äldreomsorg utvecklar kvalitetsarbetet utifrån stadens ILS-strategi. Åtaganden, både på generell och enhetsnivå, revideras och förbättras årligen för att svara upp mot de krav som ställs från både brukare, närstående och personal. Uppföljning av verksamheten vad gäller resultat och måluppfyllelse är ett utmärkt underlag för kvalitetsutveckling. Målet är att erhålla ett adekvat och hållbart system för uppföljning vilket gör att detta arbete är under ständig utveckling. Stadsdelen vill understryka betydelsen en övergripande strategisk funktion för kvalitetsuppföljning genom bland annat regelbundna inspektioner. Det är emellertid viktigt att betona vikten av stadsdelar själva ansvarar för den utvecklingen av sin äldreomsorg i förhållande till lokala behov och budgetmässiga förutsättningar.

Det som framkommit i revisionskontorets granskning av äldreboendena i de fem stadsdelarna är således i allt väsentligt giltigt även för förhållandena i Rinkeby. Granskningen visar att äldreomsorgen har att, inom nämnda delar av verksamheten, utveckla organisation och arbetssätt förr att kunna säkra en god kvalitet. De centrala delar av verksamheten som definieras i revisionsrapporten överensstämmer med stadsdelens aspekter på sitt utvecklingsarbete.

**Skarpnäcks stadsdelsnämnd**

2004-02-19

**§ 47**

**Kvalitetsarbetet vid stadens äldreboenden**

**Yttrande över revisionsrapport**

**Beslut**

Skarpnäcks stadsdelsnämnd överlämnar förvaltningens tjänsteutlåtande som sitt yttrande till revisorsgrupperna 3 och 4 över rapporten ”Kvalitetsarbete vid stadens äldreboenden”.

Paragrafen förklaras omedelbart justerad.

**Ärendet**

Ärendet redovisades i förvaltningens tjänsteutlåtande (dnr. 104-576/03) daterat 2004-01-15.

Revisorsgrupperna 3 och 4 hade till Skarpnäcks stadsdelsnämnd remitterat rapporten ”Kvalitetsarbete vid stadens äldreboenden” för yttrande senast 2004-02-27.

Revisionerna har granskat kvalitetsarbetet inom ett antal äldreboenden i stadens regi.

Förvaltningen delar i väsentliga drag revisorernas synpunkter att stadens äldreboenden behöver stöd i sitt kvalitetsarbete samt kommenterar vissa särskilt angelägna utvecklingsområden som berör bl. a. gemensamma rutiner för databaserad social dokumentation, utvecklat stöd för kontaktmannaskap och former för dialog.

## Skarpnäcks stadsdelsförvaltning

### Yttrande om revisionsrapport angående "kvalitetsarbetet vid stadens äldreboenden"

#### Förslag till beslut

Skarpnäcks stadsdelsnämnd beslutar att som svar på remissen överlämna och återropa detta tjänsteutlåtande.

Nämnden beslutar om omedelbar justering av ärendet.

Bitte Davidsson  
Stadsdelsdirektör

Chatrin Engbo  
verksamhetsledare för äldreomsorg

#### Sammanfattning

Revisionen har granskat kvalitetsarbetet inom ett antal äldreboenden i stadens regi. Dels i en förstudie vid fyra äldreboenden och nu i en andra etapp genom granskning av ytterligare ett antal särskilda boenden för äldre. Granskningen resulterar i att revisionen anser att många äldreboenden arbetar aktivt med utvecklande av kvalitetsarbetet. De förbättringsområden som lyfts är att kvalitetsgarantierna inom äldreomsorgen bör på ett tydligare sätt omfatta arbets- och förhållningssätt som t.ex bemötande, kontaktmannaskap och individuella handlingsplaner. Dialogen mellan med boende/närstående bör stärkas och utvecklas, Den sociala dokumentationen och datorstöd i det arbetet är angeläget att utveckla. Stödet till enheterna i deras arbete, med kvalitetsstrategin bör ytterligare stärkas. Revisorerna har överlämnat sin granskningsrapport (se bilaga) för yttrande till samtliga stadsdelsnämnder.

Förvaltningen delar i väsentliga drag revisionens synpunkter men kommenterar vissa delar som anses som särskilt angelägna utvecklingsområden. Dit räknas utvecklande av gemensamma rutiner för en databaserad social dokumentation, ett utvecklat stöd för kontaktmannaskap och former för dialog.

#### Ärendets beredning

Stadsdelsförvaltningens förslag har utarbetats inom utvecklings- och utredningsstaben i nära samarbete med verksamhetsledare för äldreomsorgen. Enhetschefer för biståndsenheten och Hammarbyhöjdens servicehus samt medicinskt ansvarig sjuksköterska har tagit del av rapporten och lämnat synpunkter. Synpunkterna utgör underlag för förvaltningens yttrande.

Remisstiden utgår 2004 02 27.

#### Bakgrund

Revisionen har i två etapper granskat kvalitetsarbetet inom ett antal äldreboenden i stadens regi. Den första etappen omfattade en förstudie vid fyra äldreboenden inom Bromma och Hägerstens stadsdelsnämnder. I det nu genomförda andra etappen har granskningen fortsatt inom ytterligare ett antal särskilda boenden för äldre inom Östermalms, Enskede - Årsta respektive Liljeholmens stadsdelsnämnder.

Det övergripande syftet med granskningen har varit att belysa hur långt äldreboenden har kommit i utvecklingen av ett samlat kvalitetssystem som säkrar att den enskildes behov av vård och omsorg tillgodoses. Granskningen ger en entydig bild av att det finns viktiga utvecklingsområden som har att göra med den fortlöpande utvecklingen och säkringen av kvaliteten i verksamheten.

I rapporten pekar revisorerna bland annat på formerna för och innehållet i den sociala dokumentationen samt datorstöd till omvårdnadspersonalen. På stadsdelsnivå handlar det bland annat om fortsatt utveckling av viktiga arbetssätt som t ex kontaktmannaskap och individuella handlingsplaner för de boende och deras närstående.

Revisorerna har överlämnat rapporten till yttrande till samtliga stadsdelsnämnder. Efter komplettering med stadsdelsnämndernas remissyttrande kommer revisionen att överlämna rapporten till kommunstyrelsen.

### **Förvaltningens synpunkter på revisorsgruppernas granskning**

I rapporten visar revisorsgrupperna på några viktiga utvecklingsområden för att förbättra kvaliteten i äldreboenden. Dessa föreslås åtgärdas på tre olika nivåer i stadens organisation, staden centralt, stadsdelsnämnds nivå och enhetsnivå.

Förvaltningen kommenterar här rapporten per föreslaget förbättringsområde och organisationsnivå.

**Enligt revisionskontoret bör staden centralt i samråd med stadsdelsnämnderna även fortsättningsvis prioritera följande frågor:**

#### *Datorstöd för den sociala dokumentationen*

Det känns mycket angeläget att utveckla datorstödet inom stadsdelarnas äldreomsorg. Försök med handdatorer, dataprogram för dokumentation och kommunikation mm är intressant och på sikt nödvändigt för att få en säker och effektiv äldreomsorg. Att kunna utveckla och underlätta arbetssätten genom en ökad teknikanvändning ökar förmodligen också attraktionskraften i omsorgsarbetet. En icke försumbar vinst med tanke på det framtida personalförsörjningsbehovet inom området.

Förvaltningen delar revisorernas uppfattning att datoriseringen kräver samordning och gemensamma tydliga/krav och riktlinjer för att säkra den sociala dokumentation inom staden. Därmed är det en central fråga för staden att hantera.

#### *Utbildning i dokumentation*

Gemensamma rutiner och riktlinjer för social dokumentation kräver också en gemensam utbildning för berörd personal. För att få genomslagskraft och likvärdig dignitet inom stadens verksamheter bör den genomföras centralt. Här finns också en mervinst i de många möten som då sker över stadsdelsgränserna. Möten som i sin tur ofta leder till utökade nätverk, mångfald av erfarenhetsutbyten och ofta en ökad yrkesstolthet.

Viktigt är också att systemen är enkla att använda och lära. Även personal som inte har datavana bör kunna bli intresserade och lockade av att lära den nya tekniken. Andra förutsättningar som förvaltningen bedömer är viktiga är att de nya rutinerna och teknikanvändningen är lättillgänglig för alla berörda. Tänkbara lösningar för de kostnader införande av ett databaserat stöd för den sociala dokumentationen bör också utredas.

#### *Samlat kvalitetssystem*

Revisorerna framhåller i sin rapport att stödet för enheternas genomförande av det integrerade systemet för ledning och styrning (ILS) också bör uppmärksammas centralt staden. Förvaltningen anser att stadsdelarna i dag har ett stöd i den återkoppling som sker i samband med planering och uppföljning under året. Också genom de seminarier och telefonstöd som den tidigare kvalitetsenheten på stadshuskansliet kunde erbjuda. Givetvis måste regelverket för stadens kvalitetssystem noga följas av staden så det inte urholkas men enhetens behov av stöd i sitt kvalitetsarbete är framförallt på handledarnivå. Ex "Hur ska vi motivera vår personalgrupp utifrån våra förutsättningar att utveckla bättre rutiner för uppföljning?" Det stödet sker bäst utifrån varje stadsdel. Ett tydligt samlat lednings- och administrativt stöd till enheterna i deras individuella kvalitets/verksamhetsutveckling bedömer förvaltningen vara det mest effektiva.

**Enligt revisionskontoret bör samtliga granskade stadsdelsnämnder arbeta vidare med följande frågor:**

#### *Innehållet i garantierna*

Förvaltningen delar revisorernas uppfattning om betydelsen av innehållet i kvalitetsgarantierna. Förbättringsområden är att lyfta ex erbjudanden om sociala aktiviteter. Synpunkterna om kvalitetsnivåer i äldreboendets hälso - sjukvård ska omnämnas i åtaganden och garantier går isär.

Å ena sidan ska brukaren självklart få tydlig information om vad enheten kan erbjuda. Å andra sidan är hälso-sjukvården strängt lagreglerad och därför tveksamt hur man formulerar ett åtagande kring en skyldighet.

#### *Dialogen*

Rapporten nämner behovet av att utveckla dialogen mellan ledning, medarbetare och brukare och deras närstående. Förvaltningen anser också att detta är ett mycket angeläget utvecklingsområde. Utmaningen är att finna trovärdiga former för dialog och uppföljning med ex personer som har en utvecklad demenssjukdom eller stroke. Idag förs istället ofta dialogen mellan personal och anhöriga / närstående. Det finns flera metoder för ickeverbal kommunikation som kan prövas i större utsträckning än som görs idag. Här är också ett givet område för erfarenhetsutbyte över verksamhetsområdena. Verktyg och pedagogiska metoder som används inom omsorger för verksamheter för funktionshindrade och för barn och unga kan vara lika intressanta för äldreomsorgen. Dialog med brukarnas närstående uppfattar förvaltningen vara mer förankrad och finns idag i flera former. Vilket inte innebär att den inte kan ~~utvecklas och vidareutvecklas~~ utvecklas och vidareutvecklas. Verksamheterna behjälpliga i att skapa förutsättningar för gemensamma fora för metodutveckling samt utbilda intresserade verksamheter i användande av olika verktyg för dialog och uppföljning. Medan verksamheterna själva måste vara de som prövar, utforskar och utvärderar, utvecklar.

#### *Arbetsätten*

Revisorerna uppmanar stadsdelsnämnderna att på ett tydligt och samlat sätt klargöra nämndens viljeinriktning när det gäller väl fungerande kontaktmannaskap, individuella handlingsplaner och en genomtänkt social dokumentation. Allt i syfte att säkra kvaliteten i genomförandet av beslutade insatser. Förvaltningen delar revisorernas övertygelse och har också dessa punkter som sina förbättringsområden.

#### *Dokumenterade arbetsrutiner*

Här pekar rapporten på de vinster som skulle göras om en större samordning fanns mellan stadsdelarna kring att skapa gemensamma rutiner, mallar etc. Det finns idag flera nätverk – på olika organisatorisk nivå - mellan stadsdelar där just frågor av den här karaktären diskuteras. Exempelvis har de medicinskt ansvariga sjuksköterskorna ett aktivt arbete kring just skapande av gemensamma rutiner kring dokumentation och mallar. Förvaltningen är alltså även här helt överens med revisorerna.

#### *Uppföljning av kvaliteten*

Uppföljning som genomförs centralt för stadsdelens samtliga enheter inom ex äldreomsorg har sina fördelar vilket rapporten påpekar. Brukarna har förmodligen lättare att lämna uppriktiga synpunkter till en person eller instans som de inte står i direkt beroendeställning till. Tolkningen kan dock ibland vara svårare när man som utomstående ska förstå en upplevelse eller ståndpunkt. Då kan det helhetsperspektiv som den initierade frågaren har ge en mer rättvis bild av brukarens situation och upplevelse. För att få ett så trovärdigt resultat som möjligt är det därför värdefullt med båda perspektiven.

**Enligt revisionskontoret bör samtliga granskade äldreboenden arbeta vidare med följande frågor:**

#### *Dialog med boende/närstående*

Här hänvisas till förvaltningens kommentar om samma fråga på stadsdelsnivå.

#### *Kontaktmannaskap och individuell handlingsplan*

Ett professionellt och gott kontaktmannaskap är en grundläggande förutsättning för att brukaren ska få del av god kvalitet i sin vardag. De tyder de mesta undersökningar på. Vad innebär då ett professionellt kontaktmannaskap? Psykiatrikern Clarence Crafoord har skrivit en bok i ämnet kontaktmannaskap "Utvecklande förtrolighet". Där beskrivs den svåra och krävande roll ett



professionellt kontaktmannaskap innebär. tanke Att bygga upp en tillitsfull relation med annan människa. En människa som kanske har sociala och/eller psykiska funktionshinder. Att klara av att vara en kontaktlänk i den människans personliga nätverk som alla parter kan lita på...Dimensionerna och konsekvenserna i kontaktmanskapet är många. Förvaltningen anser därför att man inte nog kan poängtera betydelsen av att både utbilda och stödja/handleda de medarbetare som har kontaktmannaskapet som sitt uppdrag och sin förmån. Här vilar ansvaret både på förvaltningen centralt och enhetens ledning.

#### *Social dokumentation*

Här hänvisas till förvaltningens kommentar om samma fråga på stadsdelsnivå.

#### *Uppföljning av kvaliteten*

Här hänvisas till förvaltningens kommentar om samma fråga på stadsdelsnivå.

#### **Förvaltningens förslag**

Förvaltningen delar i väsentliga drag revisorsgruppernas uppfattning om att stadens äldreboenden behöver stöd i sitt kvalitetsarbete av det slag som nämns ovan.

#### **Bilaga**

Revisionsrapport nr 13 december 2003 DNR 420/128-03

**Skärholmens stadsdelsnämnd**

*Protokollsutdrag*

**Sammanträdesprotokoll 2/2004-02-19**

*Del 2 Öppna delen*

**§ 28 Yttrande över rapport om kvalitetsarbete vid stadens äldreboenden.**

Förelåg förvaltningens tjänsteutlåtande, dnr 504/010-2004 med förslag till beslut att Stadsdelsnämnden ställer sig bakom rapporten.

**Yrkanden** Ordföranden Margareta Johansson (v) yrkade bifall till förvaltningens förslag till beslut och hörde enhälligt bifall till detta.

**Beslut** Stadsdelsnämnden beslöt

**att** ställa sig bakom rapporten.

Tjänsten	Erik Odenlid
	Nämndsekreterare

## **Skärholmens stadsdelsförvaltning**

### **Yttrande över rapport om kvalitetsarbete vid stadens äldreboenden**

#### **Förslag till beslut**

Stadsdelsförvaltningen ställer sig bakom rapporten.

Jan Johansson  
Stadsdelsdirektör

Anna-Britta Hasth  
Chef omsorgen om äldre och funktionshindrade

#### **Sammanfattning**

##### **Ärendets beredning**

Ärendet har beretts av chefen för omsorgen om äldre och funktionshindrade, äldreomsorgens beställarchef, medicinskt ansvarig sjuksköterska utförarchef inom omsorgen om äldre samt verksamhetscontroller vid omsorgen om äldre och funktionshindrade.

##### **Bakgrund**

Revisionskontoret har granskat kvalitetsarbete på äldreboenden i tre stadsdelar i staden. Rapporten redovisar iakttagelserna vid äldreboendena och sammanfattar förbättringsmöjligheterna.

##### **Förvaltningens förslag**

Förvaltningen ställer sig bakom revisionskontorets förslag till förbättringar i rapporten och framhåller följande delar.

Det är av stor vikt att grundläggande kvalitetsfaktorer kan utläsas i verksamheternas kvalitetsarbeten och verksamhetsgarantier. Det är viktigt att arbeta för att göra garantierna kända för brukare och dess representanter. Staden bör tillsammans med stadsdelsnämnderna förtydliga riktlinjerna för den sociala dokumentationen och ta fram ett lätthanterligt datorstött dokumentationssystem.

En utbildning i dokumentation bör tas fram för all vårdpersonal. Enheterna behöver utveckla en mer systematisk uppföljning av sina arbetssätt.

## Spånga-Tensta stadsdelsnämnd

2004-02-26

§ 70

*Kvalitetsarbetet vid stadens äldreboenden*

Förelåg tjänsteutlåtande 2004-01-27.

(Dnr 504 – 522 / 03)

### ÄRENDET

Revisionsrapporten Kvalitetsarbetet vid stadens äldreboenden har sänts till samtliga stadsdelsnämnder för yttrande. Revisionen har i två etapper granskat kvalitetsarbetet inom ett antal äldreboenden i kommunal regi inom några stadsdelsnämnder. Spånga-Tensta ingick inte i granskningen. Granskningen ger en entydig bild av att det finns viktiga utvecklingsområden som har att göra med den fortlöpande utvecklingen och säkringen av kvaliteten i verksamheten.

Förvaltningen framförde bl a att de problem rapporten redovisar är bekanta även i vår stadsdel och belyser viktiga punkter som kontaktmannaskap, individuella vårdplaner, socialt innehåll i vardagen och social dokumentation.

Rapporten framhåller att IT-stödet generellt är dåligt utvecklat inom äldreomsorgen. Förvaltningen ansåg att den frågan bör hanteras centralt i staden och för att ha glädje av datorisering behöver personalen utbildning i dokumentation.

Förvaltningen instämde i att arbete med ett samlat kvalitetssystem kräver stöd och är en strategisk fråga som måste uppmärksammas på både central och stadsdelsnivå.

Förvaltningen ansåg också att rapporten kan användas som ett stöd i det fortsatta arbetet med att utveckla ett bra och samlat kvalitetssystem.

### BESLUT

1. Remissyttrandet godkänns och överlämnas.

Paragrafen förklaras omedelbart justerad.

---

## Spånga-Tensta stadsdelsförvaltning

### Kvalitetsarbetet vid stadens äldreboenden

Förvaltningen har, för yttrande, tagit del av den revisionsrapport, dnr 420/128-03 som revisionskontoret gjort gällande kvalitetsarbetet vid stadens äldreboenden.

### Förslag till beslut

Remissyttrandet godkännes och överlämnas.

Jack Kindberg  
Stadsdelsdirektör

Gunnel Dahlin  
Avd.chef

### Bakgrund

Revisionen har i två etapper granskat kvalitetsarbetet inom ett antal boenden. Den första etappen omfattade en förstudie vid fyra äldreboenden inom Bromma och Hägerstens stadsdelsnämnder. I den nu aktuella rapporten, etapp två, har granskningen fortsatt inom ytterligare ett antal särskilda boenden för äldre inom Östermalms, Enskede – Årsta respektive Liljeholmens stadsdelsnämnder.

Revisorerna har överlämnat rapporten för *yttrande* till samtliga stadsdelsnämnder senast den 27 februari 2004.

### Sammanfattning

Rapporten redovisar hur man på de olika boendena arbetat och arbetar med samlade kvalitetssystem och granskningen ger en klar bild över de problemområden som finns i utvecklingen och säkringen av kvaliteten i verksamheterna.

Problemen är bekanta även i vår i stadsdel och rapporten belyser viktiga punkter som kontaktmannaskap, individuella vårdplaner, socialt innehåll i vardagen och social dokumentation.

I rapporten skrivs att IT - stödet generellt är dåligt utvecklat inom äldreomsorgen och att datorisering är ett angeläget utvecklingsområde.

Det är en fråga som bör hanteras centralt i staden. För att ha glädje av datoriseringen bör personalen också ges utbildning i dokumentation.

Att arbeta med ett samlat kvalitetssystem kräver stöd och är en strategisk fråga som måste uppmärksammas både på central- och stadsdelsnivå.

De brister som framkommit inom de granskade stadsdelarna kan vi hitta även hos oss vilket innebär att de punkter som revisionskontoret anser att dessa nämnder skall arbeta vidare med bör gälla oss också tex:

- ? innehållet i garantierna
  - ? dialogen (stödja enheterna i att utveckla former för brukardialogen)
  - ? arbetssätten (klargöra nämndens viljeriktning när det gäller arbetssätt)
  - ? dokumenterade arbetsrutiner (samordning av utformning av rutiner och mallar)
- Äldreboendena bör arbeta vidare med:
- ? dialog med boende/närstående
  - ? kontaktmannaskap och individuell handlingsplan
  - ? social dokumentation
  - ? uppföljning av kvaliteten

Slutligen kan sägas att rapporten kan användas som ett stöd i det fortsatta arbetet med att utveckla ett bra och samlat kvalitetssystem, inte bara inom de granskade stadsdelarna.

**Vantörs stadsdelsnämnd**

**§ 108**

**Revisionskontorets årsrapport 2003**

Remiss från revisionskontoret.

**Beslut**

1. Vantörs stadsdelsnämnd åberopar förvaltningens tjänsteutlåtande som sitt yttrande över revisionskontorets årsrapport.
2. Paragrafen förklarades omedelbart justerad.

**Ärendet**

Revisionskontoret bedömer att stadsdelsnämndens ekonomiska och verksamhetsmässiga resultat för 2003 inte är helt tillfredställande på grund av det budgetunderskott som redovisats.

**Ärendets beredning**

Stadsdelsförvaltningen hade redovisat ärendet i ett tjänsteutlåtande av den 23 april 2004. Dnr 104-172/04.

**Förslag till beslut**

Ordföranden Magnus Dannqvist m fl (s) föreslog med instämmande från övriga partier (v, mp, kd, fp och m) att nämnden skulle ställa sig bakom förvaltningens förslag.

**Särskilt uttalande**

Vice ordföranden Henrik Ehrenberg (kd), ledamoten Lena Kling m fl (fp) och ledamoten Marie Ljungberg Schött (m) lämnade särskilt uttalande enligt följande:

Redan i revisorernas kommentarer kring Vantörs första tertialrapport år 2003 framkom att nämnden måste förbättra sin kontroll över ekonomin. Kristdemokraterna, moderaterna och folkpartiet har sedan dess förgäves försökt få majoriteten att lyfta upp den ekonomiska rapporteringen till nämnden och hitta former för att i praktiken förändra vårt arbetssätt efter revisorernas kritik.

Ett år senare är månadsrapporterna till nämnden fortfarande bara ett anmälningssärende på dagordningen och den ekonomiska rapporten delas ut vid sittande bord till nämnden på sammanträdena.

Vi kan bara hoppas att majoriteten tar revisorernas återupprepade kritik i årsrapporten som en intäkt för att det är dags att stärka möjligheterna för nämnden att i praktiken ta det ansvar som åligger nämnden.

Magnus Dannqvist  
justerande

Henrik Ehrenberg  
justerande

Anita Andersson  
utdragsbestyrkan

## Vantörs stadsdelsförvaltning

### Revisionskontorets årsrapport 2003 för Vantörs stadelsnämnd

Svar på remiss

## FÖRSLAG TILL BESLUT

Vantörs stadsdelsnämnd åberopar detta tjänsteutlåtande som sitt yttrande över Revisionskontorets årsrapport.

Monika Viklander  
Stadsdelsdirektör

### Sammanfattning

Revisionskontoret har sänt Årsrapport 2003 till Vantörs stadsdelsnämnd för yttrande. I rapporten konstateras ett underskott om 23,3 mnkr netto för nämnden efter överföring av årets resultat och dispositioner från år 2002. Revisorerna bedömer dock att nämnden följer kommunfullmäktiges mål och prioriterade inriktningar i verksamheten. I rapporten redovisar revisorerna samtidigt ett antal brister i nämndens styrning, uppföljning och kontroll.

Förvaltningen instämmer i flera av Revisionskontorets bedömningar och redovisar åtgärder för att komma tillrätta med de utpekade bristerna. Åtgärderna är framförallt inriktade på styrningen av ekonomin.

### Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom strategi- och planeringsavdelningen i samråd med övriga verksamheter.

### Bakgrund

Revisionskontoret har tillsänt Vantörs stadsdelsnämnd årsrapporten för år 2003 för yttrande senast den 28 maj år 2004.

I årsrapporten redovisas resultatet från granskningen under år 2003 inom följande tre områden.

- Nämndens ekonomiska och verksamhetsmässiga resultat
- Nämndens styrning, uppföljning och kontroll av verksamheten
- Nämndens delårsrapport/bokslut och räkenskaper.

Slutsatsen av granskningen är bl.a. att *nämndens resultat inte är helt tillfredsställande* till följd av det redovisade budgetunderskottet om 23,3 mnkr netto efter överföring av årets resultat och dispositioner från år 2002. I övrigt bedömer Revisionskontoret att nämnden följer kommunfullmäktiges mål och prioriterade inriktningar i verksamheten.

På grund av brister i ledning och styrning bedömer Revisionskontoret att *nämndens styrning, uppföljning och kontroll inte är helt tillfredsställande*. Bristerna hänförs bl.a. till ekonomistyrningen av äldreomsorgen inom vilken de beslutade besparingsåtgärderna först ger effekt under år 2004. Vidare har revisorerna funnit att prognoserna inte har varit tillförlitliga för äldreomsorgen och inom de pedagogiska verksamheterna. Däremot stämmer prognoserna totalt för året tämligen väl med bokslutet. I fråga om avvikelshanteringen bedömer revisorerna att nämnden har rutiner för lokal avvikelshantering enligt hälso- och sjukvårdslagen, men behöver hitta former för rapportering till nämnden. Revisorerna bedömer vidare att den interna kontrollen behöver utvecklas samt att upphandlingen av gatu- och parkskötsel inte är tillfredsställande genomförd.

I fråga om delårsrapport och räkenskaper bedömer Revisionskontoret att *nämndens bokslut och räkenskaper för år 2003 är rättvisande*.

### Stadsdelsförvaltningens synpunkter

Vantörs stadsdelsförvaltning har med intresse emottagit Revisionskontorets årsrapport för år 2003. På flera punkter instämmer förvaltningen i Revisionskontorets bedömningar och i de skäl som revisorerna anger för de utpekade bristerna. Förvaltningen kommer att använda årsrapporten som ett av underlagen för att utveckla verksamheten. I en del avseenden delar dock inte förvaltningen den bedömning som Revisionskontoret har gjort.

I det följande kommenterar förvaltningen de väsentliga delarna i Revisionskontorets rapport och redogör för hur förvaltningen avser att åtgärda de av revisorerna iakttagna bristerna (som återges i kursiv text nedan).

Revisionskontorets bedömning är att Vantörs stadsdelsnämnds ekonomiska och verksamhetsmässiga resultat för året inte är helt tillfredsställande på grund av redovisat budgetunderskott. Nämnden följer kommunfullmäktiges mål och prioriterade inriktningar i verksamheten och har till viss del gjort insatser för att uppfylla kommunfullmäktiges uppdrag. Målet att halvera biståndsberoendet till år 2004 har dock inte uppnåtts.

Förvaltningen instämmer i att det ekonomiska resultatet för år 2003 inte är helt tillfredsställande. Tidigare vidtagna åtgärder har visats vara otillräckliga och förvaltningen avser därför att fortsätta följa den ekonomiska utvecklingen månadsvis och vidta ytterligare åtgärder för att utveckla ekonomistyrningen. Dessa åtgärder kommer i huvudsak att vara inriktade på de brister i nämndens styrning, uppföljning och kontroll, som Revisionskontoret redovisat i årsrapporten. Fråga om målet att halvera biståndsberoendet genomför förvaltningen olika insatser för att minska biståndsberoendet. Även om förvaltningen inte har nått målet inom angiven tid så vill förvaltningen understryka att flera av de åtgärder som har vidtagits har varit framgångsrika. Exempelvis kan nämnas att antalet hushåll som uppbär försörjningsstöd p.g.a. av arbetslöshet, i en tid av lågkonjunktur och mycket låg rörlighet på arbetsmarknaden, har minskat med cirka 100 hushåll under åren 2002 till 2004. Förvaltningen anser att detta goda utfall förklaras av satsningen med projektmedel på att utveckla arbetsmetoder och insatser för denna grupp.

Revisorerna framhåller att prognoserna för äldreomsorgen och de pedagogiska verksamheterna inte har varit tillförlitliga. Enligt revisorerna måste nämnden säkerställa att enheterna lämnar tillförlitliga prognoser som underlag till nämndens egna prognoser.

Förvaltningen arbetar fortlopande med att utveckla tillförlitligheten i prognoserna utifrån de månadsvisa uppföljningar som sker i dialog mellan ekonomiavdelningen och enheterna samt inom respektive verksamhetsområde. Under början av år 2004 har dessa frågor särskilt uppmärksamats inom äldre- och handikappomsorgen inklusive socialpsykiatri och inom de pedagogiska verksamheterna.

Inom de pedagogiska verksamheterna har förvaltningsledningen tillsammans med samtliga enhetschefer inom förskola och grundskola genomfört en analys av budgetuppföljningen under år 2003. Utvärderingen har resulterat i ett antal åtgärder som syftar till att förbättra prognosernas tillförlitlighet. En av dessa åtgärder är att ekonomiavdelningen ska ta fram en prognosguide som stöd för enheterna. Vidare ska kraven på enheternas dokumentation förtydligas och en mer systematiserad dialog ska genomföras i samband med att tertiärrapporterna tas fram.

Förvaltningen har tidigare tagit fram stöd för prognosarbetet vid enheterna inom äldre- och handikappomsorgen inklusive socialpsykiatri, bl.a. i form av en prognosguide. Under år 2004 avser förvaltningen att verka för att prognoserna är realistiska genom att i den månadsvisa uppföljningen jämföra olika nyckeltal över tid, t.ex. antalet förbrukade vårdtygn relativt budgeterade dygn, och genom att se över det underlag som enheterna lämnar in till tertiärrapporterna. Revisorerna visar styrningen inom äldreomsorgen på tydliga brister och förvaltningsledningen måste ta ett samlat ansvar för ledning och styrning av äldreomsorgen för att komma tillrätta med bristerna i framförallt ekonomistyrningen.

Förvaltningen har under år 2003 och under inledningen av år 2004 vidtagit flera åtgärder för att förbättra styrningen av äldreomsorgen genom att utveckla ledning och organisation inom verksamhetsområdet.

Tidigare vakanta chefstjänster är nu tillsatta; i februari tillträdde en ny verksamhetschef för äldre- och handikappomsorgen inklusive socialpsykiatri, beställarchefen tillsattes nyligen och Högdalens Äldreboende fick en ny chef under hösten år 2003.



En översyn av organisationen vid Högdalens Äldreboendes inleddes i fjol. Detta är ett långsiktigt arbete i vilket man betonar personalens delaktighet för att på så sätt skapa en väl förankrad, effektiv organisation. Beställarverksamheten ses också över och förvaltningen har anlitat en konsult som bl.a. har haft i uppdrag att jämföra biståndsbedömningen i Vantör med motsvarande verksamhet vid andra stadsdelsnämnder.

Vidare avser förvaltningen att under första halvåret 2004 genomföra en samlad översyn av behovet och tillgången på äldreomsorgsplatser inom Vantör. Inom ramen för översynen kommer förvaltningen att undersöka behovet av avvecklingar och omvandlingar av äldreomsorgsplatser i syfte att anpassa utbudet till efterfrågan och behovet.

Revisionskontoret lyfter i sin årsrapport fram att nämnden behöver hitta former för rapportering till nämnden om avvikelser enligt hälso- och sjukvårdslagen. Revisorerna konstaterar också att nämndens instruktioner för anmälan av missförhållande enligt den s.k. Lex Sarah i socialtjänstlagen inte har följts i fråga om sociala delegationen. Revisionskontoret rekommenderar nämnden ett samlat övergripande ansvar för Lex Sarah anmälningar. Vidare anser revisorerna att nämnden genom olika åtgärder bör försäkra sig om att det som ska anmälas också anmäls av personalen.

Förvaltningen har tagit fasta på Revisionskontorets rekommendation om ett samlat övergripande ansvar för Lex Sarah. Förvaltningen avser att se över om detta innebär att nämndens delegationsordning behöver förändras för att detta ska ingå i verksamhetschefens ansvar. Förvaltningen arbetar kontinuerligt med att säkerställa att personalen känner till och fullföljer sitt ansvar i fråga om att anmäla avvikelser. Betydelsen av anmälningarna för att utveckla verksamheten och trygga den enskildes säkerhet understryks på stormöten och arbetsplatsträffar samt under utbildning. Rutinerna för avvikelshantering enligt socialtjänstlagen och enligt lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade har nyligen setts över inom förvaltningen och ansvarsförhållanden har tydliggjorts. Personalen kommer att informeras om dessa rutiner vid flertalet tillfällen framöver.

Förvaltningen strävar efter att leva upp till den interna rutinen som finns sedan tidigare om anmälan till den sociala delegationen inom två månader efter det att berörd sektionschef har emottagit den. Detta har förvaltningen tyvärr inte kunnat göra i de fall som Revisionskontoret har tagit upp. Avvikelsehanteringen består av flera led: från anmälan av personal, via enhetschef och sektionschef, till behandling i delegationen. Fördröjningar kan dock uppstå i någotdera av dessa led, som medför att den totala tiden för hanteringen från inträffade händelse till behandling i delegationen blir utsträckt. Detta kan ske exempelvis p.g.a. att det behövs mer ingående undersökning innan ärendet lämnas vidare eller p.g.a. arbetsanhopning. Förvaltningens ambition är dock att fördröjningar inte ska uppstå utan att ärendet ska anmälas inom de angivna två månaderna.

Förvaltningen instämmer inte i Revisionskontorets bedömning att formerna för rapportering till nämnden behöver utvecklas när det gäller avvikelser enligt hälso- och sjukvårdslagen utan anser att sådan former redan finns. Ett flödesschema för hanteringen har tagits fram och den medicinskt ansvariga sjuksköterskan (MAS:en) ska lämna en rapport om avvikelserna till nämnden en gång per år. Däremot kommer förvaltningen att överväga om MAS:en också ska lämna egna rapporter till nämnden om hälso- och sjukvårdens kvalitet och säkerhet och inte enbart om avvikelser.

Revisionskontoret framhåller att den interna kontrollen inte är helt tillfredsställande utan måste utvecklas. Nämnden bör bevaka att planerade kontroller genomförs och rapporteras till nämnden i samband med verksamhetsberättelsen. Revisorerna framför också att förvaltningen saknar former för redovisning av genomförda kontroller till ekonomichefen som ansvarar för den samlade rapporteringen.

Förvaltningen har sedan hösten år 2003 förstärkt ekonomiavdelningen med en controller med ansvar för den övergripande uppföljningen. Under inledningen av år 2004 har förvaltningen tagit fram ett system för internkontroll, som inte har nämndbehandlats än. I systemet klargörs ansvarsfördelningen inom förvaltningen, vad som ska dokumenteras inom varje område och till vem vidareanmälan ska ske. Systemet ska säkerställa en samlad rapportering av genomförda kontroller och kommer att börja tillämpas omgående.

Revisorerna understyrker i rapporten att det är förvaltningens ansvar att bygga upp interna kontrollrutiner för avgiftshantering inom äldreomsorgen.

Förvaltningen har nyligen tillsatt en ny beställarchef som kommer att ansvara för att det tas fram interna kontrollrutiner gällande avgiftshantering inom äldreomsorgen. Dessa kontrollrutiner kommer troligen att utgå från slumpvisa kontroller av ett antal avgiftsbetalningar. Förvaltningen anser dock att det skulle avsevärt underlätta och förbättra kontrollen om även stadsdelsnämnderna hade tillgång till motsvarande uppgifter som Revisionskontoret har haft ur Paraplysystemet. Enligt förvaltningen brister Paraplysystemet i överskådlighet och välkomnar därför den av Revisionskontoret tidigare föreslagna åtgärdsplanen för systemet.

Förvaltningen har, vilket revisorerna noterat, inte inkommit med något svar avseende de eventuella felaktigheter som finns i det underlag som Revisionskontoret tidigare översänt till förvaltningen. Förvaltningen har dock undersökt dessa felbetalningar och genomför därefter de rättelser som de föranleder. Brukarna ska därmed inte drabbas av det faktum att förvaltningen förbisett att inkomma med ett svar till revisorerna.

Revisorerna bedömer att upphandlingen av gatu- och parkskötsel inte är tillfredsställande genomförd. Revisorerna anser också att nämnden inför kommande upphandlingar bör överväga att dela upp dem så att antalet anbudsgivare kan bli fler.

Förvaltningen instämmer i revisorernas bedömning att en uppdelning av upphandlingen eventuellt hade kunnat ge fler anbudsgivare och kommer därför att överväga en uppdelning vid framtida upphandlingar. Däremot delar inte förvaltningen revisorernas samlade bedömning utan anser att den är för långtgående. Flertalet delar i upphandlingen har, enligt förvaltningen, varit i enlighet med lagen om offentlig upphandling och i övrigt varit tillfredsställande, vilket också framgår av revisorernas redovisning. Förvaltningen anser därför att den övergripande slutsatsen, i enlighet med den bedömningsskala som redovisas i rapporten, borde ha varit att upphandlingen inte är helt tillfredsställande genomförd.

## **BILAGOR**

### **1. Årsrapport 2003 Vantörs stadsdelsnämnd**

## Älvsjö stadsdelsnämnd

### § 37

#### Yttrande över revisionskontorets rapport: Kvalitetsarbete vid stadens äldreboenden

Dnr 104-045-03

#### Stadsdelsnämndens beslut

Älvsjö stadsdelsnämnd åberopar detta tjänsteutlåtande som yttrande över rapporten.

#### Ärendet

Förvaltningen hade redovisat ärendet i ett tjänsteutlåtande daterat den 21 januari 2004.

Revisionskontoret konstaterar, med utgångspunkt från den nu genomförda granskningen av äldreboenden inom fem stadsdelar, att arbete pågår med att skapa ett kvalitetssystem för äldreomsorgen. Mycket arbete återstår dock för att på ett bra sätt kunna säkra att den enskildes behov av vård och omsorg tillgodoses.

För att kunna utveckla ett samlat kvalitetssystem som motsvarar lagens krav och stadens kvalitetsstrategi behöver äldreboendena konkret stöd och handledning. Revisionskontoret anser att detta är en strategisk fråga som måste uppmärksammas på såväl central nivå i staden som på stadsdelsnivå. Vid jämförelse med de granskade äldreboendena/stadsdelarna bedömer förvaltningen att Älvsjö ligger i framkant även om det också här finns en hel del kvalitetssäkrande arbete att utföra. Förvaltningen samtycker i huvudsak till revisionskontorets synpunkter och förslag.

#### Förslag till beslut

Ordförande Peter Modesta (mp) föreslog att nämnden skulle besluta enligt förvaltningens förslag.

Ledamoten Torbjörn Erbe (m) föreslog att nämnden skulle besluta enligt förvaltningens förslag samt därutöver ett särskilt uttalande.

#### Särskilt uttalande

Ledamoten Torbjörn Erbe m.fl. (m) lämnade följande särskilda uttalande.

Vi moderater välkomnar revisionskontorets rapport om kvalitetsarbetet vid stadens äldreboenden. Revisionskontorets sammanfattande slutsats är att mycket arbete återstår för att kunna säkra att den enskildes behov av vård och omsorg tillgodoses – ett samlat kvalitetssystem kan bara nås genom konkret stöd och handledning.

Kommunallagen anger att medborgarna ska behandlas likartat inom samma kommun. Revisionsrapport visar att så är icke är fallet inom Stockholms stad.

Revisorerna visar t ex på att kvalitetsarbetet visar på olika behov av utveckling i staden, dels arbetet med stadens kvalitetsstrategi och hur detta arbete hänger samman med socialstyrelsens allmänna råd om kvalitetssystem. Revisionsrapporten visar också

- att riktlinjerna måste förtydligas för den sociala dokumentationen,
- att utformning av rutiner, mallar etc måste utvecklas och samordnas,
- att en mer systematiskt uppföljning av de arbetssätt som ska säkra att de boende får en god vård och omsorg måste utvecklas,
- att datorstödet behöver utvecklas,
- att utbildning i dokumentation behövs.

Revisorerna menar att för att kunna utveckla ett samlat kvalitetssystem som motsvarar lagens krav och stadens kvalitetsstrategi behöver äldreboendena konkret stöd och handledning. Revisionskontoret anser att detta är en strategisk fråga som måste uppmärksammas på såväl central nivå i staden som på stadsdelsnivå.

Även Stockholms stads äldreomsorgsinspektörers rapporter visar detta, vilket också bevisas genom de 18 stadsdelarnas egna kvalitetsuppföljningssystem.

Vi moderater menar att det måste finnas en transparens även inom äldreomsorgen, varför vi i 2004 års budget yrkat att ett kvalitetsuppföljningsprogram för hela staden skall utarbetas, oavsett huvudman. Ett sådant system skulle ge möjlighet till kvalitetssäkring av all verksamhet och en transparens, vilket skulle välkomnas av medborgarna.

## Älvsjö stadsdelsförvaltning

### Yttrande över revisionskontorets rapport: kvalitetsarbetet vid stadens äldreboenden

Remiss från revisionskontoret.

---

#### Förslag till beslut

Älvsjö stadsdelsnämnd åberopar detta tjänsteutlåtande som yttrande över rapporten.

Cecilia Uddenfeldt  
Stadsdelsdirektör

Bengt Larsson  
Verksamhetsområdeschef

#### Sammanfattning

Revisionskontoret konstaterar, med utgångspunkt från den nu genomförda granskningen av äldreboenden inom fem stadsdelar, att arbete pågår med att skapa ett kvalitetssystem för äldreomsorgen. Mycket arbete återstår dock för att på ett bra sätt kunna säkra att den enskildes behov av vård och omsorg tillgodoses.

För att kunna utveckla ett samlat kvalitetssystem som motsvarar lagens krav och stadens kvalitetsstrategi behöver äldreboendena konkret stöd och handledning. Revisionskontoret anser att detta är en strategisk fråga som måste uppmärksammas på såväl central nivå i staden som på stadsdelsnivå. Vid jämförelse med de granskade äldreboendena/ stadsdelarna bedömer förvaltningen att Älvsjö ligger i framkant även om det också här finns en hel del kvalitetssäkrande arbete att utföra. Förvaltningen samtycker i huvudsak till revisionskontorets synpunkter och förslag.

#### Ärendets beredning

Tjänsteutlåtandet har utarbetats av utvecklingssekreterare inom planerings- och utvecklingsavdelningen i samarbete med ledningen inom äldreomsorgen. Ärendet har behandlats i förvaltningsgruppen 2004-02-12.

#### Bakgrund

Revisionskontoret har i två etapper granskat fyra äldreboenden inom Bromma och Hägersten och därefter några särskilda boenden inom Östermalms, Enskede-Årsta respektive Liljeholmens stadsdelsnämnder med syfte att belysa hur långt äldreboendena kommit i utvecklingen av ett samlat kvalitetssystem som säkrar att den enskildes behov av vård och omsorg tillgodoses.

Revisorerna har översänt rapporten för yttrande till samtliga stadsdelsnämnder senast den 27 februari 2004. Efter komplettering med stadsdelsnämndernas remissyttranden kommer revisionen att överlämna rapporten till Kommunstyrelsen.

#### Revisionsrapporten i sammanfattning

##### *Lagen ställer krav på kvalitetsutveckling och kvalitetssäkring*

Krav på kvalitetsutveckling och kvalitetssäkring är inskrivet i såväl häls- och sjukvårdslagen som socialtjänstlagen. Som stöd för hur lagstiftningen ska tillämpas har Socialstyrelsen utarbetat föreskrifter och allmänna råd: "Kvalitetssystem i hälso- och sjukvården" (SOSFS 1996:24) och "Kvalitetssystem inom omsorgerna om äldre och funktionshindrade" (SOSFS 1998:8) som omfattas av socialtjänstlagen. Av föreskrifterna framgår att dokumentationen är en central del i kvalitetssäkringen av äldreomsorgen. Dokumentationens syfte är att garantera den enskildes rättssäkerhet och kvaliteten i insatserna.

##### *Stadens äldreomsorgsplan och budget anger målen*

I Stockholms stad har kommunfullmäktige beslutat om en äldreomsorgsplan för perioden 2001-2005. Planen anger de mål för verksamheten som ska vara vägledande för stadsdelsnämndernas

arbete med verksamhetsplaneringen. Staden har också beslutat om en för alla verksamheter gemensam kvalitetsstrategi som syftar till att skapa enhetlighet och tydlighet om vad som ska uppnås, hur detta ska genomföras samt följas upp och utvecklas. I fullmäktiges budget för år 2003 betonas att stadens äldreomsorg ska ha hög kvalitet och att satsningar ska göras för att öka livskvaliteten för äldre. Motsvarande skrivningar finns i budget för år 2004.

#### *Arbete med kvalitetsuppföljning sker både lokalt och centralt*

Varje stadsdelsnämnd svarar för kvalitetsutveckling och kvalitetssäkring inom sin äldreomsorg. I staden centralt finns äldreomsorgsberedningens kansli som har till uppgift att svara på övergripande strategiska kvalitets- och utvecklingsfrågor samt uppföljning och utvärdering av stadens äldreomsorg, bl.a. genom regelbundna inspektioner och genom äldreombudsmannens arbete.

#### *Revisionens granskning visar på olika behov av utveckling*

Revisionskontoret har i två etapper granskat kvalitetsarbetet inom ett antal äldreboenden inom stadens regi. Den första etappen omfattade en förstudie vid fyra äldreboenden inom Bromma och Hägerstens stadsdelsnämnder. I den nu genomförda andra etappen har granskningen fortsatt inom ytterligare några särskilda boenden för äldre inom Östermalms, Enskede - Årsta respektive Liljeholmens stadsdelsnämnder. Det övergripande syftet med granskningen har varit att belysa hur långt äldreboendena har kommit i utvecklingen av ett samlat kvalitetssystem som säkrar att den enskildes behov av vård, omsorg och service tillgodoses. I granskningen har också ingått att belysa hur äldreboendena arbetar med stadens kvalitetsstrategi och hur detta arbete hänger samman med socialstyrelsens allmänna råd om kvalitetssystem. Revisionens granskning ger en förhållandevis entydig bild av olika utvecklingsområden som måste uppmärksammas.

#### *Kvalitetsgarantierna bör innehålla viktiga förhållnings- och arbetssätt.*

Alla de nu granskade äldreboendena utom ett har av nämnden fastställt garantier för år 2003. Innehållet i garantierna varierar dock och omfattar inte alltid vissa grundläggande "kvalitetsindikatorer". Hit hör viktiga förhållningssätt och arbetssätt som t.ex. kontaktmannaskap och individuella handlingsplaner. Hit hör också det sociala innehållet i vardagen samt hälso- och sjukvården. Enligt revisionskontoret bör sådana "kvalitetsfaktorer" lyftas fram på ett tydligt sätt i enheternas garantier.

#### *Dialogen med boende/närstående måste bli bättre*

Alla de nu granskade enheterna behöver utveckla formerna för dialog med boende/närstående. En sådan dialog kan bl.a. avse kvalitetsgarantin och kvalitetsuppföljningen t.ex. synpunkter och klagomål. Kontaktpersonen är en central person i detta sammanhang. Enligt revisionskontoret är det ett minimikrav att kvalitetsgarantin delas ut till de boende/närstående samt att den sätts upp på allmän plats inom boendet.

#### *Dokumentation är en central del i kvalitetssäkringen*

Utöver ett väl fungerande kontaktmannaskap och en individuell handlingsplan är en väl genomtänkt social dokumentation en central del i arbetet med att säkra kvaliteten i genomförandet av beslutade insatser. Staden centralt bör tillsammans med stadsdelsnämnderna förtydliga riktlinjerna för den sociala dokumentationen. I bilaga 3 har revisionskontoret sammanställt vissa mer generella synpunkter som rör den sociala dokumentationen.

#### *Samordna arbetet med utformning av rutiner och mallar*

Enligt revisionskontoret är dokumenterade och kända rutiner en central del i kvalitetsarbetet. Utifrån de genomförda granskningarna anser revisionskontoret att det finns klara effektivitetsvinster i en stadsdelsvis samordning av utformningen av rutiner, mallar etc. På så sätt kan också god exempel spridas bättre.

#### *Kvaliteten måste följas upp*

Former för kvalitetssäkring är en väsentlig del i ett kvalitetssystem och nödvändigt för att kunna leva upp till socialstyrelsens allmänna råd. Enheterna behöver utveckla en mer systematisk uppföljning av de arbetssätt som ska säkra att de boende får en god vård och omsorg. Sådan uppföljning kan t.ex. ske genom regelbundna stickprov som dokumenteras.

#### *Datorstödet för dokumentationen behöver utvecklas*

Datorstödet är generellt sett mycket dåligt utvecklat inom äldreomsorgen. Det gäller även de nu granskade enheterna. Datorisering är ett viktigt utvecklingsområde som kräver samordning och gemensamma tydliga krav/riktlinjer för innehåll och utformning av den sociala dokumentationen. Revisionskontoret anser att detta är en väsentlig strategisk fråga som bör hanteras centralt i staden i samråd med stadsdelsnämnderna.

#### *Utbildning i dokumentation behövs*

Utbildning i dokumentation – stadsdelsvis eller gemensamt för staden – behövs för all personal för att säkra och utveckla kvaliteten i dokumentationen.

### **Stadsdelsförvaltningens förslag**

Revisorernas granskning, med syfte att belysa hur långt äldreboendena kommit i utvecklingen av ett samlat kvalitetssystem för att säkra att den enskildes behov av vård, omsorg och service tillgodoses, ger en förhållandevis entydig bild av olika utvecklingsområden som måste uppmärksammas.

Med rätta framhåller revisionskontoret att enheternas kvalitetsgarantier tydligt bör lyfta fram vissa grundläggande ”kvalitetsindikatorer” med förhållningssätt och arbetssätt som t.ex. kontaktmannaskap, individuella handlingsplaner, det sociala innehållet i vardagen samt hälso- och sjukvården.

Revisorerna uttrycker att formerna för dialog med brukare/närstående behöver utvecklas. Då kvalitetsgarantierna är direkt riktade till brukarna får det ses som ett större misstag, som bör rättas till, där dessa ej nått avnämarna. Att dela ut dem och att anslå dem på allmän plats tryggar informationsöverföringen. Kvalitetsuppföljningar och synpunkter/klagomål kan med fördel redovisas vid brukar- och närståendemöten och i viss mån i informationsblad som distribueras regelbundet. Kontaktpersonen har en central funktion i dialogen mellan brukare och verksamhet/ledning. Anhörigråd kan vara en ytterligare möjlighet för dialog bl.a. för att utveckla verksamheten om det finns brukare/närstående som orkar och vill engagera sig.

Förvaltningen instämmer i att kontaktmannaskapet, en individuell handlingsplan och en väl genomtänkt social dokumentation är väsentligt för att säkra kvaliteten i genomförandet av beslutade insatser. Även om det kommer sent bör staden centralt, tillsammans med stadsdelsnämnderna, förtydliga riktlinjerna för den sociala dokumentationen. Likaså bör möjligheten att samordna dokumentationen utifrån SoL och HSL klarläggas. I övrigt framkommer en rad goda, konkreta förslag t.ex. till definitioner och rutiner i revisionskontorets synpunkter efter genomgång av äldreboendenas sociala dokumentation, bil 1.3.

Enligt revisionskontoret är dokumenterade och kända rutiner en central del i kvalitetsarbetet. Förvaltningen instämmer i att det finns klara effektivitetsvinster i en stadsdelsvis samordning av utformningen av rutiner, mallar etc. På så sätt kan också goda exempel spridas bättre. Kvalitetspärmar med policydokument, verksamhetsplan, kvalitetsgarantier och dokumentation av kvalitetsutvecklande planer och åtgärder samt aktuella rutinbeskrivningar över arbetssätt är en nödvändighet. För att hålla pärm/dokument aktuella krävs en kvalitetsgrupp/ansvarig med en mycket tydlig ansvarsbeskrivning, inkluderande tidsplan, för att hålla uppdraget vid liv. Det är djupt olyckligt om arbetet enbart leder till handlingar som blir hyllvärmare eller fyller datorer utan att komma till användning bl.a. på grund av bristande organisation. I arbetet med utformningen av mallar och rutinbeskrivningar är en centralt framtagna definitionsförteckning av olika begrepp en efterlängtat handling. Hur används t.ex. benämningen omvårdnadspersonal med tanke på att just omvårdnad hör till sjuksköterskans profession? I ett och samma dokument kan man finna handlings- arbets- vård- och omsorgsplan betecknande i stort sett samma sak.

Som form för kvalitetssäkring/uppföljning föreslås regelbundna stickprov som dokumenteras. Självklart kan viss information infångas den vägen men knappast av djupare karaktär. Intervju- och enkätundersökningar ger troligen en vidare information då man som brukare/närstående kan komma till tals med egna ord. Kollegial granskning kan vara en annan metod där man lär av varandra. Förvaltningen är helt överens med revisorerna att en mer systematisk uppföljning behöver utvecklas och genomföras. Dock torde omfattande uppföljningar vara alltför betungade för enskilda enheter varför detta bör ske gemensamt i stadsdelen eller stadsdelsövergripande. Utöver egenvärdering med brukarundersökningar samt synpunkts- och klagomålshantering, granskning av medicinskt ansvarig sjuksköterska, genomförs inspektioner av äldreomsorgsinspektörer och äldre skyddsombud. Det skulle vara en fördel om det fanns en framförhållning så att allt inte behöver ske samtidigt.

Datorisering av den sociala dokumentationen är mycket dåligt utvecklad. Det saknas såväl arbetsplatser som datautrustning i nuläge. Frågan har naturligtvis hög dignitet i samband med nybyggnation och ombyggnation. Förvaltningen instämmer i att det är en väsentlig, strategisk fråga som bör hanteras centralt i staden i samråd med stadsdelsnämnderna. Likaså samtycker förvaltningen till att utbildning i social dokumentation för all personal kan ske stadsdelsvis eller gemensamt för staden för att säkra och utveckla kvaliteten i dokumentationen. Förslagsvis kan riktlinjer, mallar, och exempel utarbetas centralt och förmedlas digitalt ut till stadsdelarna. Centralt arrangerade utbildningar förläggs företrädesvis lokalt och med hjälp av medel från Kompetensfonden.

Arbete som utförs centralt, eller i projektform över stadsdelsgränserna, kan leda till stora effektivitetsvinster i tid och andra resurser. Läger man mer tid och kraft i det inledande skedet genom att bilda projektgrupper för att utveckla t.ex. mallar och riktlinjer att utgå ifrån torde det gå åt mindre energi för att korrigera i förlängningen. Dessutom påskyndas kvalitetsutvecklingen för den enskilde.

### **Redovisning av förhållandena i Älvsjö**

De brister och behov och som revisionskontoret uppdagat på äldreboenden inom Östermalms, Enskede-Årsta respektive Liljeholmens stadsdelsnämnder kan man i viss utsträckning finna inom Älvsjö stadsdelsnämnd. Äldreomsorgsinspektören har nyligen genomfört en granskning av äldreomsorgen i Älvsjö som utmynnat i en rapport med många positiva omdömen och mycket få negativa.

Stadsdelsnämnden har fastställt kvalitetsgarantier för de tre äldreomsorgsverksamheterna i kommunal regi i Älvsjö. Ett gott bemötande, kontaktmannaskap och individuell handlingsplan ingår i kvalitetsgarantierna och i två av tre verksamheter uttrycker man speciellt att det finns sjuksköterska tillgänglig för kommunal hälso- och sjukvård. Brukarenkäten från våren år 2003 visar på brister i informationen om kvalitetsgarantierna. Ett aktivt arbete pågår för att informera brukare och närstående om dessa.

I Älvsjö har dialogen med brukare utvecklats och arbetssätten har förtydligats allt mer. Kontaktpersonen har en central roll. Beträffande dialogen i organisationen finns en organisation som underlättar samt möjlighet till systematiskt stöd från utvecklingssekreterare.

I kvalitetshöjande syfte har äldreomsorgen i Älvsjö genomfört en årlig enkätundersökning för brukare/närstående. Dessutom har en årlig verksamhetsuppföljning genomförts, motsvarande uppföljningarna av verksamheterna som staden har ramavtal med. Arbetet med att utveckla ett samlat kvalitetssystem som en del av stadens integrerade system för ledning och uppföljning (ILS) pågår framgångsrikt. Ett synpunkts- och klagomålssystem har utvecklats och allt mer tagits i anspråk. Arbete med att ta fram en kvalitetspärm med aktuella rutiner pågår.

Rutiner och mallar har utarbetats stadsdelsövergripande för att utförandet av sociala insatser ska dokumenteras i enlighet med kraven i SoL och SOSFS 1998:8. Personalen utbildas för närvarande. Även i Älvsjö saknas såväl arbetsplatser som datautrustning för att undersköterskor och vårdbiträden inom de särskilda boendeformerna ska kunna föra datorstödd social dokumentation.



**Bilaga 1:** Revisionskontorets rapport: Kvalitetsarbetet vid stadens äldreboenden.

## Östermalms stadsdelsnämnd

### § 42

Yttrande till revisionskontoret över revisionsrapporten ”Kvalitetsarbetet vid stadens äldreboenden”

Förelåg stadsdelsförvaltningens tjänsteutlåtande 2004-02-02 med förslag till yttrande till revisionskontoret över revisionsrapporten om kvalitetsarbetet vid stadens äldreboenden.

### Stadsdelsnämndens beslut

Nämnden godkänner och överlämnar detta tjänsteutlåtandet som sitt yttrande till revisionskontoret.

### Särskilt uttalande

Vice ordföranden Helena Bonnier m fl (m) och ledamoten Jan Ulander (kd) lämnade ett särskilt uttalande enligt följande; Vi välkomnar revisionskontorets rapport om kvalitetsarbetet vid stadens äldreboenden. Revisionskontorets sammanfattande slutsats är att mycket arbete återstår för att kunna säkra att den enskildes behov av vård och omsorg tillgodoses – ett samlat kvalitetssystem kan bara nås genom konkret stöd och handledning.

Kommunallagen anger att medborgarna ska behandlas likartat inom samma kommun. Revisionsrapporten visar att så icke är fallet inom Stockholms stad. Revisorerna visar t ex på att kvalitetsarbetet visar på olika behov av utveckling i staden, dels arbetet med stadens kvalitetsstrategi och hur detta arbete hänger samman med socialstyrelsens allmänna råd om kvalitetssystem. Revisionsrapporten visar också

att riktlinjerna måste förtydligas för den sociala dokumentationen,  
att samordnad utformning av rutiner, mallar etc måste utvecklas,  
att en mer systematiskt uppföljning av de arbetssätt som ska säkra  
att de boende får en god vård och omsorg måste utvecklas,  
att datorstödet behöver utvecklas samt  
att utbildning i dokumentation behövs.

Revisorerna menar att för att kunna utveckla ett samlat kvalitetssystem som motsvarar lagens krav och stadens kvalitetsstrategi behöver äldreboendena konkret stöd och handledning. Revisionskontoret anser att detta är en strategisk fråga som måste uppmärksammas på såväl central nivå i staden som på stadsdelsnivån.

Även Stockholms stads äldreomsorgsinspektörers rapporter visar detta, vilket också bevisas genom de 18 stadsdelarnas egna kvalitetsuppföljningssystem.

Vi menar att det måste finnas en transparens även inom äldreomsorgen, varför vi i 2004 års budget yrkat att ett kvalitetsuppföljningsprogram för hela staden skall utarbetas, oavsett huvudman. Ett sådant system skulle ge möjlighet till kvalitetssäkring av all verksamhet och en transparens, vilket skulle välkomnas av medborgarna.

### Särskilt uttalande

Ledamoten Claes Fleming m fl (fp) lämnade ett särskilt uttalande enligt följande; en av Stockholms viktigaste uppgifter är att tillförsäkra de äldre stockholmarna en värdig äldreomsorg av hög kvalitet. Stadsdelsnämndernas uppdrag att utveckla kvalitetsgarantierna är en central del i detta arbete.

Vi vill gå vidare i kvalitetsarbetet i äldreomsorgen och införa bindande individuella kvalitetsgarantier för dem som får äldreomsorg. Den enskilda äldre skall veta vad hon har rätt att förvänta av vården och omsorgen. Om äldreomsorgen inte lever upp till vad den lovar måste misstagen rättas till och den äldre kompenseras.

Folkpartiet har även föreslagit att staden inför ett nytt, frivilligt system för en bättre social dokumentation för människor som kan komma i kontakt med äldreomsorgen. Efter modell från Skurups kommun vill vi införa ett frivilligt ”dokument om mig” för alla äldre stockholmare. Dokumentet fokuserar på frågor om vardagliga ting som mat och dryck, frisyra och kläder, TV-intresse, musiksmak och dygnsrytm. Vad som gör en glad, och vad som gör en ledsen, liksom vad man tycker om, respektive inte tycker om att göra.

Med ”dokumentet om mig” och individuella kvalitetsgarantier skulle staden ta stora steg i rätt riktning för att ytterligare säkra kvalitén i äldreomsorgen.

## Östermalms stadsdelsförvaltning

### Revisionsrapport "Kvalitetsarbetet vid stadens äldreboenden" – yttrande

#### Förslag till beslut

Stadsdelsnämnden godkänner och överlämnar tjänsteutlåtandet som yttrande över revisionsrapport "Kvalitetsarbetet vid stadens äldreboenden".

Carina Lundberg Uudelepp  
stadsdelsdirektör

Marianne Snell  
programchef

#### Sammanfattning

Revisionskontoret har granskat kvalitetsarbetet vid ett antal äldreboenden i staden med syftet att belysa hur långt dessa kommit i utvecklingen av ett samlat kvalitetssystem. Bland de granskade äldreboendena finns Rio servicehus och Dianagården med Hjorthagens servicehus. De granskade enheterna har kommit olika långt i arbetet med kvalitetsutveckling och kvalitetssäkring. Äldreboendena behöver stöd i utvecklingen av kvalitetsarbetet, både från centralt håll, på stadsdelsnämnds nivå och på enhetsnivå.

#### Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom programområde Äldreomsorg. Lokala pensionärsrådet kommer att behandla ärendet 9 februari 2004.

#### Bakgrund

I såväl Socialtjänstlagen (SoL) som Hälso- och Sjukvårdslagen (HSL) är inskrivet krav på kvalitetsutveckling och kvalitetssäkring. Som stöd för hur lagstiftningen ska tillämpas har Socialstyrelsen utarbetat föreskrifter och allmänna råd. Av föreskrifterna framgår att dokumentationen är en central del i kvalitetssäkringen av äldreomsorgen. Dokumentationens syfte är att garantera den enskildes rättssäkerhet och kvalitet i insatserna.

I stadens äldreomsorgsplan och budget har kommunfullmäktige beslutat om mål för verksamheten samt om en gemensam kvalitetsstrategi.

Revisionskontoret har i två etapper granskat kvalitetsarbetet inom ett antal äldreboenden i egen regi. Det övergripande syftet med granskningen har varit att belysa hur långt äldreboendena kommit i utvecklingen av ett samlat kvalitetssystem som säkrar att den enskildes behov av vård och omsorg tillgodoses.

I revisionskontorets aktuella etapp två ingår Rio servicehus samt Dianagården med Hjorthagens servicehus på Östermalm i de granskade äldreboendena.

#### *Revisionskontorets synpunkter*

I rapporten konstateras att stadens äldreboenden behöver stöd av olika slag i arbetet med kvalitetsutveckling och kvalitetssäkring. Mycket arbete återstår för att kunna säkra att den enskildes behov av vård och omsorg tillgodoses med tillräckligt hög kvalitet.

Enligt revisionskontoret bör **staden centralt** i samråd med stadsdelsnämnderna arbeta vidare med

- ? Datorstöd för den sociala dokumentationen
- ? Utbildning i dokumentation
- ? Samlat kvalitetssystem

Enligt revisionskontoret bör granskade **stadsdelsnämnder** arbeta vidare med

- ? Innehållet i garantierna

- ? Dialogen
- ? Arbetssätten
- ? Dokumenterade arbetsrutiner
- ? Uppföljning av kvaliteten

Enligt revisionskontoret bör granskade **äldreboenden** arbeta vidare med

- ? Dialog med boende/närstående
- ? Kontaktmannaskap och individuell handlingsplan
- ? Social dokumentation
- ? Uppföljning av kvaliteten

#### *Förvaltningens synpunkter*

Rapporten pekar på viktiga utvecklingsområden, som i olika omfattning gäller för stadsdelens samtliga äldreboenden.

#### *SoL och HSL*

Att beviljas bistånd i form av boende på ett äldreboende grundar sig på beslut enligt SoL. Den äldre har ofta även behov av hälso- och sjukvårdsinsatser. En samsyn och helhetssyn kring de insatser den enskilde personen är i behov av på ett äldreboende måste råda och arbetssätt och uppföljningsmetoder som möjliggör detta skapas.

#### *Kvalitetsgarantier och kvalitetssystem enligt SoL och HSL*

Det är angeläget att så långt möjligt samordna arbetet med och innehållet i Stadens kvalitetsstrategi och de kvalitetssystem som ska finnas enligt lag. Detta leder till säkerhet, trygghet och tydlighet och medför en helhetssyn kring den enskilde på våra äldreboenden. Kvalitetsgarantier och kvalitetssystem enl SoL och HSL är övergripande strukturer för kvalitetsarbetet. Det finns ingen motsättning mellan dessa system. Respektive äldreboende ska redovisa hur de arbetar för samordning.

#### *Individuell handlingsplan och dialog*

Den individuella handlingsplanen är det primära instrumentet för en individuellt utformad vård och omsorg. Den ska upprättas, följas upp och utvärderas i dialog med den enskilde och/eller dennes närstående. Det är angeläget att utforma arbetssätt och rutiner för hur detta ska ske. Det är i arbetet med den individuella handlingsplanen för vård och omsorg som kvaliteten för den enskilde och dennes närstående i första hand kommer till uttryck.

Enheter ska också föra en dialog med brukarna kring kvalitetsgarantierna och dessa ska, när de fastställts av stadsdelsnämnden, finnas tillgängliga i verksamheten.

#### *Kontaktmannaskap*

Det är angeläget att tydliggöra och lyfta fram kontaktmannaskapets roll och ansvar i kvalitetsarbetet, i den individuellt utformade vården och omsorgen samt för den sociala dokumentation. Kontaktpersonen/ kontaktmannen har en nyckelfunktion för att arbetet kring den enskilde ska präglas av en helhetssyn. Respektive verksamhet ansvarar för att kontaktpersonen blir känd och förstår sitt ansvar.

#### *Social dokumentation*

Den sociala dokumentationen är grundläggande för olika kvalitetsaspekter och behöver framför allt utvecklas i utförarledet. Förvaltningen har ansökt om medel ur Kompetensfonden för IT-stöd och utbildning i samband med utvecklingen av den sociala dokumentationen.

Biståndsbeslutet/beställningen är grunden för de insatser den enskilde behöver och en översyn av utformningen behöver göras, så att biståndsbeslutet/beställningen på ett tydligt sätt ska kunna ligga till grund för utförarens individuellt utformade insatser och uppföljning av dessa.

#### *Uppföljning av kvaliteten*

Revisionsrapporten är en bra utgångspunkt för att bättre och tydligare kunna samordna utveckling och uppföljning av de olika kvalitetssystem som vi är ålagda att arbeta med och som kommit olika långt i praktiken.

De rutiner för klagomålshantering som finns inom förvaltningen måste på ett tydligare sätt användas i kvalitetsarbetet. Avvikelsehantering inom socialtjänsten ansvarsområde kommer att införas. Klagomål och avvikelser är verktyg för lärande och kvalitetsutveckling. De ska åtgärdas och återföras för diskussion i arbetsgruppen för att förebygga att liknande händelser inträffar igen.

#### *Förvaltningens förslag*

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden åberopar och överlämnar detta yttrande som svar på Revisionsrapport nr 13 december 2003 – Kvalitetsarbetet vid stadens äldreboenden.

#### **Bilagor**

Revisionsrapport 13 december 2003