



Handläggare: Christina Österling
Tfn: 08/508 09 527

Till
Norrmalms stadsdelsnämnd

Kvalitetsarbete vid stadens äldreboende - yttrande till revisionskontoret

Förslag till beslut

Remissen besvaras med stadsdelsförvaltningens tjänsteutlåtande.

Ylva Tengblad
stadsdelsdirektör

Mona Lindgren
avdelningschef

Yvonne Goldberg
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 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 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. Arbeta 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 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 generellt 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 kända 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