



Handläggare: Gunilla Schedin
Telefon: 508 09 015

Till
Norrmalms stadsdelsnämnd

Granskning av äldreomsorgen på Norrmalm 2009 – rapport

Förvaltningens förslag till beslut

Stadsdelsförvaltningens rapport godkänns. Nämnden ställer sig därmed bakom det sätt på vilket förvaltningens kommer att följa upp de åtgärdsplaner som de olika äldreomsorgsenheterna upprättat.

Christina Rapp Lundahl
stadsdelsdirektör

Annette Luengo
avdelningschef

Sammanfattning

Stadens äldreinspektörer har under 2009 genomfört en granskning av äldreomsorgen på Norrmalm, både den som bedrivs i egen regi och den som drivs på entreprenad. Resultatet av granskningen redovisas i en rapport som visar att verksamheten överlag är välorganiserad, av god kvalitet och att de äldre i huvudsak är nöjda. Dock finns vissa förbättringsområden.

Samtliga enheter har mot bakgrund av den genomförda granskningen upprättat en åtgärdsplan. Inom ramen för den uppföljning av äldreomsorgens verksamhet som ska genomföras under 2010 kommer åtgärdsplanerna att följas upp i dialog och samarbete med de olika enheterna.



Bakgrund

Stadens äldreinspektörer har under 2009 genomfört en granskning av äldreomsorgen på Norrmalm, såväl den verksamhet som bedrivs i egen regi som den som drivs på entreprenad. Med utgångspunkt från gällande lagstiftning och stadens mål har samtal förts med stadsdelsförvaltningens och äldreomsorgens ledning, medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS), biståndshandläggare samt chefer och personal inom de olika utförarenheterna.

Vad gäller utförarenheterna har inspektörerna träffat personalgrupper, deltagit i olika aktiviteter, granskat den sociala dokumentationen och följt det dagliga arbetet genom deltagande observationer. De äldres synpunkter har inhämtats via samtal med de äldre själva, närstående och från representanter för pensionärsorganisationerna.

Granskningen av beställarorganisationen har genomförts genom bl.a. intervjuer med enhetschefen och samtliga biståndshandläggare. Därutöver har ett antal akter med aktuella beslut om hemtjänst eller särskilt boende granskats.

Resultatet av äldreomsorgsinspektörernas granskning redovisas i en rapport, som i december 2009 överlämnats till ledamöter och ersättare i stadsdelsnämnden. Den som i övrigt vill ta del av rapporten kan ta kontakt med registrator Riitta Johansson, tfn: 508 09 017 eller via e-post: riitta.johansson@norrholm.se

Sammanfattning av rapporten

I september 2009 hade sammanlagt 1 708 personer över 65 år någon form av biståndsbedömd insats från Norrmalms stadsdelsnämnd. Av dessa hade 392 personer insatser i form av vård- och omsorgsboende. Två av vård- och omsorgsboendena, Väderkvarnens- resp. Riddargårdens vård- och omsorgsboende, drevs vid tiden för granskningen i egen regi medan Vasens äldreboende och Sabbatsbergsbyns vård- och omsorgsboende, drevs i entreprenadform.

Cirka 1 300 personer hade insatser i form av hemtjänst och 125 av dessa bodde på servicehus. Drygt 70 procent av hemtjänstinsatserna utfördes av privata utförare och sammanlagt 24 olika privata utförare var i augusti 2009 verksamma inom stadsdelen.

I Stockholms stad genomfördes hösten 2008 en brukarundersökning inom hemtjänsten som, vad gällde Norrmalm, visade att 81 procent av dem som deltagit i undersökningen var nöjda med sin hemtjänst. En motsvarande undersökning har



gjorts bland dem som hade insatser i form av vård- och omsorgsboende. Resultatet av undersökningen visade att 84 procent av dem som hade insatser från Norrmalms stadsdelsnämnd var nöjda med sitt boende, vilket var den näst högsta andelen i staden.

Resultatet av den nu genomförda granskningen stämmer, enligt äldreomsorgsinspektörerna, väl överens med vad som framkommit i tidigare undersökningar. Verksamheten beskrivs överlag som välorganiserad, av god kvalitet och de äldre i huvudsak är nöjda. Dock finns vissa förbättringsområden. Ett område som generellt sett behöver utvecklas är den sociala dokumentationen inom utförarenheterna. Det finns också behov av att aktualisera och förtydliga den information som finns på hemsidan om den äldreomsorg stadsdelsnämnden kan erbjuda.

Hemtjänst och dagverksamheter

De båda kommunala hemtjänstenheterna, *Drottninggatans* respektive *Birkastans hemtjänst*, svarade vid granskningstillfället för insatser till cirka 360 personer samt akuta insatser till ytterligare cirka 70 personer med beviljat trygghetslarm. Båda enheterna har låg personalomsättning och så gott som all personal har någon form av omvårdnadsutbildning eller har arbetat många år inom yrket.

Granskningen visar dock att rutinerna för hantering av synpunkter och klagomål inte följs. Däremot åtgärdas eventuella klagomål omgående. Äldreinspektörerna framhåller att ett viktigt led i ett systematiskt förbättringsarbete är att tillvarata den kunskap som synpunkter och klagomål från de äldre och deras närstående kan ge. De båda enheterna behöver också förbättra den sociala dokumentationen och därvid använda stadens digitala dokumentationssystem Parasol.

Vad gäller *Klockhuset*, som är en biståndsbedömd dagverksamhet för personer med demenssjukdom, finns enligt äldreinspektörerna en stor utvecklingspotential, både personal- och lokalmässigt.

Vård- och omsorgsboende

Riddargårdens vård- och omsorgsboende har 45 lägenheter för personer med demenssjukdom. Personalen är välutbildad, kunnig och engagerad i sitt arbete. Enheten arbetar tydligt och strukturerat med att höja kvaliteten och all personal är engagerad i utvecklingsarbetet. Riddargårdens verksamhet fungerar bra och kan ses som ett gott exempel.

Sabbatsbergsbyns vård- och omsorgsboende drivs av Stockholm Äldreboende AB och har sammanlagt 106 boende, varav 90 med demenssjukdom och 16 med

i huvudsak behov av fysisk omvårdnad. En av företagets verksamhetsidéer är att de boende ska ha så meningsfulla dagar som möjligt och tjänster som äldreboendevärdinna och aktivitetsledare har därför inrättats. Sabbatsbergsbyns vård- och omsorgsboende kan ses som ett gott exempel.

Vasens äldreboende drivs av Digni Care AB och har sammanlagt 78 boende, varav cirka hälften med diagnostiserad demenssjukdom. Äldreomsorgsinspektörernas allmänna intryck är att verksamheten är övervägande välfungerande med en närvarande ledning, god bemanningsnivå och kontinuitet och ett gott och respektfullt bemötande. Vid granskningen fanns dock inte så stor överensstämmelse mellan anbud och verklighet när det gäller stimulans och aktiviteter för de äldre.

Väderkvarnens vård- och omsorgsboende omfattar ett servicehus med cirka 90 lägenheter samt heldygnsvård med inriktning mot demens, psykiatri, somatisk omvårdnad och korttidsvård. På Väderkvarnen bor totalt cirka 190 personer. Det är överlag en välorganiserad verksamhet i fina lokaler och med en trevlig kringbyggd gård. Verksamheten *Träffpunkten* erbjuder många olika typer av aktiviteter för de boende.

Äldreomsorgens anhörigstöd och frivilligverksamhet

Inom äldreomsorgen finns en *anhörigkonsulent*, vars uppgift är att bl.a. informera anhöriga och närstående om olika former av stöd som erbjudas inom stadsdelen, såsom avlösning i hemmet, avlastning på äldreboende, anhörigcafé, anhöriggrupper och individuella stödsamtal. *Ljuspunkten* är en mötesplats för äldre där bl.a. Röda Korset medverkar. Anhörigkonsulenten finns på Ljuspunkten tre dagar i veckan.

Biståndshandläggning och beställning

Inom beställarenheten finns en enhetschef, en bitr. enhetschef och 16 biståndshandläggare, varav fyra arbetar som vårdplanerare, en som boendesamordnare, en som anhörigkonsulent och fyra med specialuppgifter. Samtliga biståndshandläggare har högskoleutbildning.

De akter som granskats håller över lag en god kvalitet och flera handläggares akter är så välskrivna att de kan tjäna som goda exempel för andra stadsdelsförvaltningar.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom personalavdelningen/kanslistaben i samarbete med äldreomsorgsavdelningen. Stadsdelsnämndens pensionärsråd kommer, vid sitt sammanträde den 18 januari 2010, att informeras om ärendet.



Förvaltningens synpunkter och förslag

Förvaltningen anser att äldreomsorgsinspektörernas rapport ger en god och rättvisande bild av den äldreomsorg som bedrivs inom stadsdelen.

Äldreomsorgsinspektörerna har, både under den period granskningen pågick och innan rapporten färdigställdes, delgett förvaltningen sina synpunkter på verksamheten och de iakttagelser som gjorts i samband med granskningen. Detta betyder att verksamhetsansvariga chefer redan vidtagit de åtgärder som bedömts mest angelägna.

Vad gäller det mera långsiktiga förbättringsarbetet har samtliga enheter upprättat en åtgärdsplan. Inom ramen för den uppföljning av äldreomsorgens verksamhet som ska genomföras under 2010 kommer åtgärdsplanerna att följas upp i dialog och samarbete med de olika enheterna, både de som drivs på entreprenad som de som drivs i egen regi.

Bilagor

1. Åtgärdsplan beställarenheten
2. Förbättringsplan Sabbatsbergsbyns vård- och omsorgsboende
3. Åtgärdsplan Vasens vård- och omsorgsboende
4. Åtgärdsplan Drottninggatans hemtjänst
5. Åtgärdsplan Birkastans hemtjänst
6. Åtgärdsplan Väderkvarnens äldreboende
7. Åtgärdsplan Riddargårdens vård- och omsorgsboende