

Utlåtande 2017:153 RVIII (Dnr 152-2128/2016)

Principer och metoder för uppföljning och styrning inom äldreomsorgen

Förslag från äldrenämnden

Uppdrag från budget

Kommunstyrelsen föreslår att kommunfullmäktige beslutar följande.
Principer och metoder för uppföljning och styrning inom äldreomsorgen i enlighet med utlåtandet godkänns.

Föredragande borgarrådet Clara Lindblom anför följande.

Ärendet

På uppdrag av kommunfullmäktige, i budget för 2015 och 2016, har äldrenämnden i samverkan med stadsledningskontoret och stadsdelsförvaltningarna utrett nuvarande system för uppföljning inom äldreomsorgen. Utredningen har tagit fasta på att ta fram en förnyad modell för uppföljning som rationaliserar, optimerar och enhetliggör den befintliga uppföljningen. Även behovet av att införa tillsynspersoner över social omsorg har utretts då detta var en del i uppdraget.

Den uppföljningsmodell som nu föreslås bygger på tre uppföljningsperspektiv som tillsammans ger ett helhetsresultat gällande parametrarna strukturkvalitet, processkvalitet och resultatkvalitet. Äldrenämnden föreslår i enlighet med utredningen att stadens uppföljningsmodell inriktas mot enhetligt genomförda individuppföljningar varje år samt att verksamhetsuppföljning inom samtliga verksamheter och regiformer genomförs vartannat år. Äldrenämnden föreslås också ansvara för

att uppdatera mallar och rutiner för individuppföljning i syfte att skapa systematik i genomförandet och säkra enhetlighet och jämförbarhet.

Uppföljning genom screening utgår och ersätts med kvalitetsobservationer. Inrättande av TÖS/SAS-funktioner (tillsynsansvar för social omsorg/socialt ansvarig samordnare, samordningsansvarig för socialtjänsten eller socialt ansvarig socionom) behöver utredas vidare.

Beredning

Ärendet har beretts av äldrenämnden och remitterats till stadsledningskontoret samt samtliga stadsdelsnämnder.

Stadsledningskontoret ställer sig positiv till föreslagna principer och metoder för styrning och uppföljning inom äldreomsorgen och anser att de efter viss bearbetning kan öka kvaliteten i stadens uppföljningar.

Bromma stadsdelsnämnd skriver att flera olika slags uppföljningar genomförs och en gemensam analys av dessa behövs för att få en helhetsbild av respektive verksamhets kvalitet, prestationer och effekter.

Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd ser positivt på att uppföljningen inom äldreomsorgens verksamheter sker på ett enhetligt sätt i staden.

Farsta stadsdelsnämnd anser att den nya modell som föreslås gör att det finns stora möjligheter att få till en samlad och mer tillförlitlig bedömning av kvaliteten i den vård och omsorg som utförs.

Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd anser att det är viktigt att eftersträva enhetlighet i stadens uppföljning av äldreomsorgen, så väl på övergripande nivå som på individnivå, eftersom det ökar möjligheten att kunna göra bättre analyser och jämförelser.

Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd är positiv till att uppföljningsarbetet sker på ett liknande sätt och att verksamheter följs upp på olika nivåer och på olika sätt.

Kungsholmens stadsdelsnämnd anser att med den föreslagna modellen säkerställs att både struktur-, process- och resultat kvalitet följs upp.

Norrmalms stadsdelsnämnd ser positivt på förslaget att införa en ny uppföljningsmodell för uppföljning inom äldreomsorgen. Genom att systematiskt samköra parametrarna struktur-, process- och resultat kvalitet bidrar staden till att skapa en helhet i uppföljningen, vilket är en viktig ansats för att skapa rättssäkerhet och likställighet för stadens brukare.

Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd ser positivt på förslaget om ny uppföljningsmodell och anser att den ökar förutsättningarna för att förbättra kvaliteten på uppföljningarna inom äldreomsorgen.

Skarpnäcks stadsdelsnämnd ser positivt på äldrenämndens förslag och delar uppfattningen att verksamhetsuppföljningar bör genomföras vartannat år. Det skulle innebära ett mer effektivt resursutnyttjande, vilket exempelvis kan möjliggöra ytterligare satsningar på utveckling av egen regi.

Skärholmens stadsdelsnämnd ser överlag positivt på förslaget till förnyad uppföljningsmodell.

Spånga-Tensta stadsdelsnämnd ställer sig sammantaget positiv till förslaget angående förnyad uppföljningsmodell men anser att det finns utmaningar angående att aggregera individuppföljningarna för verksamheter.

Södermalms stadsdelsnämnd anser att den nya uppföljningsmodell som föreslås generellt sett är bra. Det är bra att de uppföljningsmetoder som den bygger på tillsammans ger ett helhetsresultat gällande parametrarna strukturkvalitet, processkvalitet och resultatkvalitet.

Älvsjö stadsdelsnämnd ser positivt på förslaget och anser att de tre perspektiven i den föreslagna uppföljningsmodellen på ett bra sätt täcker in viktiga områden.

Östermalms stadsdelsnämnd tycker att det är positivt att denna översyn görs. Som grund att följa upp samtliga verksamheter och regiformer vartannat år är ett resurseffektivt sätt att arbeta, men nämnden anser att undantag bör göras för nyetableringar och verksamheter som visat bristande kvalitet.

Mina synpunkter

Uppföljningen inom stadens äldreomsorgsverksamheter har flera olika funktioner. Den behövs för att säkerställa att vi uppnår de kvalitetsmål vi satt upp och att de olika utförarna av äldreomsorg i staden följer de riktlinjer, lagar och föreskrifter som gäller för verksamheten. Uppföljning är även en central del i det systematiska kvalitetsutvecklingsarbetet.

Därför är jag väldigt glad för förslaget till ny uppföljningsmodell som presenteras i ärendet. Den nya modellen bygger på tre uppföljningsmetoder som tillsammans ger ett helhetsresultat gällande parametrarna strukturkvalitet, processkvalitet och resultatkvalitet. I likhet med samtliga remissinstanser tycker jag att det är bra att staden nu tar ett samlat grepp om all uppföljning som genomförs inom äldreomsorgens verksamheter. För att få en effektiv, likvärdig och jämförbar uppföljning krävs det en stadsgemensam syn på insamling, analys och redovisning.

Den äldres egna åsikter och erfarenheter av vården och omsorgen är väldigt viktiga för att tillgodose den äldres behov men också för att kunna utveckla stadens kvalitetsarbete inom äldreomsorgen. För att kunna jämföra, utvärdera och redovisa resultaten från individuppföljningar behöver vissa frågor vara enhetliga och genomföras på ett stadsgemensamt sätt. Det är därför viktigt att de gemensamma rutiner och frågemallar som äldreförvaltningen ansvarar för att uppdatera, implementeras i alla stadsdelar samt att utbildningssatsningar i genomförande görs om behov av det finns.

I likhet med flera remissinstanser anser jag att brukarundersökningar inte är ett helt tillförlitligt sätt att samla in information på. Skälen till det är att svarsfrekvensen är låg och att det ofta inte är brukaren själv som svarar på brukarundersökningen. Jag tror dock inte att lösningen i dagsläget är att ta fram en ytterligare enkät som riktar sig till anhöriga. Jag ser hellre att arbetet med kvalitetsobservatörer och individuppföljning utökas ytterligare samt att kontakten med anhöriga utvecklas genom stadens redan befintliga arbete med anhörigstöd.

Det är mycket positivt att arbetet med kvalitetsobservatörer har visat på så goda resultat och med anledning av det anser jag inte att det längre finns ett behov av uppföljning genom screening. Jag stödjer även förslaget att genomföra uppföljningar vartannat år av de verksamheter som inte har haft brister tidigare för att på så sätt effektivisera resursanvändandet. Nyetablerade utförare och verksamheter som har en åtgärdsplan kommer även fortsättningsvis följas upp i särskild ordning.

Jag anser också att redovisningen av uppföljningen bör ske på ett enhetligt sätt i alla stadsdelar, lika så hur man arbetar med analys och åtgärder utifrån uppföljningsresultaten. För att ett förändringsarbete ska kunna förankras i verksamheterna är det viktigt att återkopplingen av den genomförda uppföljningen sker på flera olika nivåer i verksamheten och i stadsdelen. Jag ser därför positivt på att frågan om hur uppföljningsresultaten ska redovisas inom staden ses över. Även när det gäller redovisningen till stadens invånare genom Hitta och jämför service.

Jag är i grunden positiv till att det finns en funktion som har ett samlat ansvar inom det sociala området på stadsdelsnivå, så kallade TÖS/SAS (tillsynsansvar för social omsorg/socialt ansvarig samordnare, samordningsansvarig för socialtjänsten eller socialt ansvarig socionom). Jag anser dock att äldrenämnden bör utreda frågan om behov och uppdrag vidare med utgångspunkt i de erfarenheter som stadsdelarna har av funktionen innan ett eventuellt beslut tas om att inrätta TÖS/SAS i samtliga stadsdelar.

Flera remissinstanser har lyft frågan om att föra in ett jämställdhetsperspektiv i uppföljningsmodellerna i syfte att synliggöra eventuella skillnader mellan kvinnor och män. Jag instämmer i att ett jämställdhetsperspektiv på uppföljningen inom äldreomsorgen skulle ge oss ytterligare information om hur vi kan utveckla vårt kvalitetsarbete för en mer jämlik och jämställd omsorg.

Bilaga

Reservationer m.m.

Borgarrådsberedningen tillstyrker föredragande borgarrådets förslag.

Särskilt uttalande gjordes av borgarråden Anna König Jerlmyr, Joakim Larsson och Cecilia Brinck (alla M) enligt följande.

I ärendet redovisas en förnyad uppföljningsmodell inom äldreomsorgen. Den nya modellen rationaliserar, optimerar och enhetliggör den befintliga uppföljningen, vilket vi ser positivt på. Modellen bygger på att verksamheter följs upp utifrån struktur-, process- och resultat kvalitet. Resultat kan på detta sätt fångas in utifrån alla kvalitetsparametrar för ett helhetsresultat för verksamheten. Beträffande uppföljningar av entreprenadavtal vill vi ansluta oss till branschrådets vädjan att resultaten av dessa uppföljningar återkopplas inte enbart till stadsdelen och till verksamheten utan även till avtalsförvaltaren för respektive organisation.

Kommunstyrelsen delar borgarrådsberedningens uppfattning och föreslår att kommunfullmäktige beslutar följande.

Principer och metoder för uppföljning och styrning inom äldreomsorgen i enlighet med utlåtandet godkänns.

Stockholm den 31 maj 2017

På kommunstyrelsens vägnar:
KARIN WANNGÅRD

Clara Lindblom

Kerstin Tillkvist

Särskilt uttalande gjordes av Anna König Jerlmyr, Cecilia Brinck, Johanna Sjö, Markus Nordström och Lars Jilmstad (alla M) och Lotta Edholm (L) med hänvisning till Moderaternas särskilda uttalande i borgarrådsberedningen.

Ersättaryttrande gjordes av Karin Ernlund (C) och Erik Slottner (KD) med hänvisning till Moderaternas särskilda uttalande i borgarrådsberedningen.

Remissammanställning

Ärendet

Enligt kommunallagen¹ är nämnderna ansvariga för uppföljning och kontroll av den verksamhet som nämnden har ansvarar för. Nämnderna ansvarar således för att verksamheter bedrivs i enlighet med de mål och riktlinjer som fullmäktige har beslutat och de lagar och föreskrifter som gäller för verksamheten. Detta gäller även när driften av en kommunal verksamhet, exempelvis ett vård- och omsorgsboende, har lämnats över till någon annan. God kvalitet ska levereras oavsett om verksamheten bedrivs i kommunal eller privat regi. Uppföljning av den externa verksamheten utgår i huvudsak från förfrågningsunderlag, avtal och godkännanden. Även den verksamhet som kommunen driver i egen regi behöver följas upp på ett likvärdigt sätt.

Nuvarande uppföljningsmodell

Kommunfullmäktige beslutade 2005² om en uppföljningsmodell för äldreomsorgen som innebär att alla verksamheter som är belägna inom stadsdelsnämndernas områden och verksamheter som Stockholms stad har ramavtal med ska följas upp årligen och på ett enhetligt sätt.

Verksamhetsuppföljning

Äldreförvaltningen ansvarar för att samordna den stadsövergripande verksamhetsuppföljningen. Uppföljningen genomförs årligen enligt en stadsgemensam mall med frågeområden som utgår från de mål och den riktning som angivits av fullmäktige, lagstiftning samt de krav som ställs i avtal. Syftet med uppföljningen är att få kunskap om verksamheternas styrkor, svagheter och viktiga förbättringsområden. Resultaten från verksamhetsuppföljningarna återkopplas skriftligt till respektive utförare, som underlag till förändringsprocessen för bättre kvalitet.

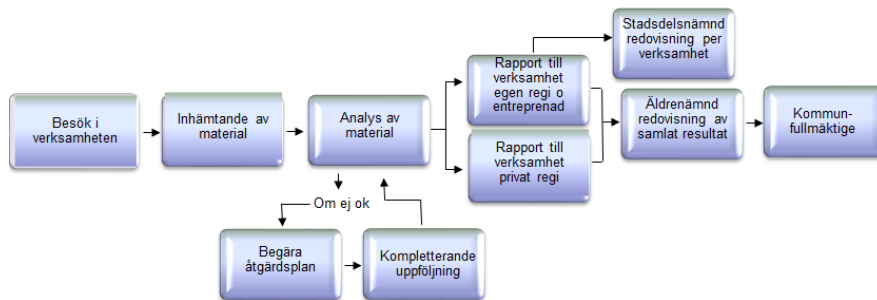
En sammanställning av samtliga resultat rapporteras till äldreförvaltningen och resultaten från verksamheter i egen regi och entreprenörer redovisas även till respektive stadsdelsnämnd för godkännande. För allmänheten presenteras resultaten under Hitta och ämför service på stadens hemsida.

I en årlig rapport redovisar sedan äldreförvaltningen det stadsövergripande uppföljningsresultaten avseende äldreomsorgen till äldrenämnden och kommunstyrelsen.

¹ Kommunallag (1991:900) 6 kap. 7 §

² KF Dnr 327-2498/2004

Flödet nedan visar en processbeskrivning över den stadsgemensamma avtals- och verksamhetsuppföljningen:



I utredningen har det framkommit att det är resursineffektivt att följa upp alla verksamheter årligen, alltså även de verksamheter som inte hade några avvikelser/brister året innan.

Brukarundersökning

I den nuvarande uppföljningsmodellen ingår genomförande av årliga brukarundersökningar. Kommunstyrelsen har det stadsövergripande uppdraget att genomföra brukarundersökningar. I dagsläget genomför staden endast brukarundersökning inom dagverksamhet. Detta eftersom socialstyrelsen sedan 2013 har ett regeringsuppdrag att genomföra årliga nationella brukarundersökningar inom hemtjänst och särskilt boende.

Syftet med brukarundersökning är att ta reda på de äldres uppfattning om vården och omsorgen som ges. Resultaten används för uppföljning av bl.a. verksamhetens kvalitet, den nationella värdegrunden³ och inom Stockholms stad även för uppföljning av kommunfullmäktiges mål inom verksamhetsområdet. Resultaten redovisas från nationell nivå ner till verksamhetsnivå på Socialstyrelsens hemsida under Äldreguiden och Öppna jämförelser. För allmänheten presenteras resultaten under Hitta och jämför service på stadens hemsida.

Individuppföljning

Syftet med individuppföljning är att nämnden ska försäkra sig om att den enskildes behov blir tillgodosedda och att de beviljade insatserna utförs med god kvalitet⁴.

³ Socialtjänstlagen 5 kap 4 §

⁴ 3 kap. 3 § SoL

I nuvarande uppföljningsmodell beskrivs att individuppföljningar ska genomföras. Det finns dock inte några fastställda riktlinjer för hur dessa ska gå till utan varje stadsdelsnämnd ansvarar för att det finns fungerande rutiner för detta. Respektive stadsdelsnämnd ansvarar således för att genom individuppföljning följa upp att beviljade insatser utförs (innehåll, omfattning och kvalitet) och att dessa tillgodoser den enskildes behov. Inom staden genomförs individuppföljning av biståndshandläggare från beslutade stadsdelsnämnd vid nyprövning eller uppföljning av biståndsbeslut minst en gång per år.

I socialstyrelsens handbok för handläggning och dokumentation⁵ anges att det är viktigt att individuppföljningen sker systematiskt och att den bygger både på samtal med den enskilde samt uppgifter från den som svarar för genomförandet av nämndens beslut om insats. Vidare anges att standardiserade bedömningsmetoder i detta sammanhang fyller en viktig roll. Detta eftersom det skapar förutsättningar för systematisk uppföljning och underlättar möjligheten att sammanställa resultat av olika insatser.

Äldreförvaltningen tog år 2012, tillsammans med stadsdelsförvaltningarna fram en standardiserad mall för individuppföljning gällande insatsen vård- och omsorgsboende. Syftet var att införa ett enhetligt genomförande inom staden inom främst entreprenadupphandlad verksamhet. Frågorna i mallen täcker in områden om såväl utformandet av de beställda insatserna som den enskildes upplevda kvalitet på tjänsterna. Utredningen har dock visat att det endast är ett fåtal av stadsdelarna som använder sig av den stadsgemensamma individuppföljningsmallen, de flesta har tagit fram en egen frågemall. Flertalet av stadsdelarna arbetar systematiskt med resultaten det vill säga sammanställer uppgifterna för att kunna aggregera resultaten per frågeområde samt per verksamhets- och stadsdelsnivå.

Nära hälften av stadsdelarna genomför även individuppföljningar inom hemtjänsten utifrån en egen framtagen mall och arbetar systematiskt med resultaten. Resterande stadsdelar gör årliga individuppföljningar vid nyprövningar av biståndsbeslut, men följer inte på ett strukturerat sätt, upp brukarnas nöjdhet med kvaliteten på insatserna.

Enligt Socialstyrelsens redovisning i Öppna jämförelser är det endast ett fåtal kommuner i landet som arbetar systematiskt med individuppföljning. En av de kommuner som infört strukturerad individuppföljning är Varbergs kommun. Deras erfarenheter är att metoden är uppskattad av personal, utförare och brukare och att den ger resultat i utvecklingsarbetet. Metoden ger också

⁵ Handläggning och dokumentation inom socialtjänsten SOSFS 2014:5.

information, om det finns något som inte fungerar inom något område eller någon enhet.

Utredningen visar att det finns behov av att se över frågan om hur uppföljningsresultat används och redovisas inom staden. Såväl de resultat som redovisas till respektive verksamhet och nämnd som de som presenteras för stadens innevånare på stadens hemsida Hitta jämför service. Detta är något som behöver arbetas vidare med i nästa steg.

Utredningen visar också att det finns stora skillnader mellan stadsdelsförvaltningarna gällande hur man arbetar med analys och åtgärder utifrån uppföljningsresultat. Detta är också något som behöver tas ett samlat grepp kring i nästa steg.

Uppföljningar utöver 2005 års beslutade modell

Entreprenadavtalsuppföljningar

Entreprenad är kommunens verksamhet som under en bestämd avtalsperiod drivs av privat utförare efter genomförd upphandling enligt LOU. Respektive stadsdelsnämnd förvaltar avtalet samt ansvarar för uppföljning av att verksamheten bedrivs i enlighet med de specifika kvalitetskrav som reglerats i respektive entreprenadavtal.

År 2012 tog äldreförvaltningen, i samarbete med stadsledningskontoret och stadsdelsförvaltningarna, fram ett arbetsmaterial med processbeskrivning och checklista för uppföljning av verksamheter med entreprenadavtal.

Målsättningen var att samtliga stadsdelsförvaltningar skulle arbeta i enlighet med den framtagna modellen. Utredningen visar dock att uppföljning av entreprenader sker på olika sätt inom staden. Även redovisning av uppföljnings resultat till stadsdelsnämnderna skiljer sig åt.

Kvalitetsobservationer

Uppföljningsmodellen syftar till att utifrån ett brukarperspektiv fånga upp professionell kvalitet i mötet mellan den äldre och personal. Resultaten redovisas till respektive verksamhet och delges även till respektive stadsdelsförvaltning där verksamheten är belägen. En sammanställning av alla observationer görs årligen av äldreförvaltningen och rapporteras till äldrenämnden. Utredningen visar att kvalitetsobservationer är en uppskattad metod där man får veta mycket om kvaliteten och att metoden är ett bra komplement till annan uppföljning som görs. Resultaten från observationerna är till stor hjälp för utförarna i förbättringsarbetet. Utredningen har visat att det ändå råder en viss osäkerhet inom staden hur resultaten av

kvalitetsobservationerna ska hanteras. Detta kommer att tydliggöras när kvalitetsobservationerna flyttas över till äldreförvaltningen år 2017.

Inspektioner

Inspektionerna syftar till att säkerställa en god kvalitet inom äldreomsorgen, förebygga risker samt sprida goda exempel. Vid inspektionerna granskas i huvudsak det område/områden där det finns indikation om brister.

Äldreförvaltningens inspektörer tar emot synpunkter och klagomål och genomför inspektioner på förekommen anledning inom samtliga verksamheter och regiformer.

Inspektörerna genomför idag även så kallade screeningar i syfte att kartlägga ett fokusområde i bredare utsträckning.

Resultaten från inspektionerna redovisas till respektive stadsdelsförvaltning och utförare. Det sammantagna resultatet från inspektioner och screeningar redovisas även till äldrenämnden.

Utförarens egen uppföljning av verksamheten

I Hälso- och sjukvårdslagen, Socialtjänstlagen och Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade finns likalydande bestämmelser som anger att kvaliteten i verksamheten systematiskt och fortlöpande ska utvecklas och säkras⁶. Bestämmelserna har konkretiserats i en gemensam föreskrift⁷ som ställer krav på att vårdgivaren ska ha ett ledningssystem för att säkra verksamhetens kvalitet.

Utifrån författningen ställs krav på respektive vårdgivare/utförare att fortlöpande styra, följa upp, utveckla och förbättra kvaliteten i sin verksamhet, s.k. kvalitetsledningssystem. Systemet ska innehålla de processer, aktiviteter och rutiner som behövs för att säkra kvaliteten på de insatser som ges. Utföraren ska genomföra riskbedömningar och uppföljningar genom egenkontroller kontinuerligt utifrån de behov som föreligger.

Verksamheternas egen uppföljning kommer att stärkas genom det budgetuppdrag som finns för år 2017 ”att utbilda medarbetare inom äldreomsorgen inom metoden observationsmetodik” så att detta kan bli en kompletterande del av deras egen uppföljning.

Utredning om tillsynsansvarig över socialtjänsten (TÖS)

Tillsynsansvarig över socialtjänsten (TÖS) är en yrkesroll som inte är reglerad

⁶ 31 § HSL, 3 kap. 3 § SoL samt 6 § LSS.

⁷ Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete SOSFS 2011:9

i lag och därmed saknar en övergripande befattningsbeskrivning. Utan lagkrav kan införande av funktionen TÖS ses som en ambition och ett ställningstagande för att främja kvalitetsarbetet i enlighet med socialtjänstlagen. En funktion som har ett samlat ansvar inom det sociala området.

Socialstyrelsen genomförde en enkätundersökning under år 2014 för att ta reda på om det fanns en eller flera personer inom kommunerna som hade liknande uppgifter som MAS (medicinsk ansvarig sjuksköterska), gällande kvalitet och säkerhet inom den sociala omsorgen. Av de 94 svarande kommunerna var det 29 (31 %) som angav att de hade inrättat en funktion liknande MAS för social omsorg. I 26 av dessa kommuner var funktionen placerad på samma plats/nivå i organisationen som MAS. Den vanligaste benämningen av funktionen är SAS som kan stå för socialt ansvarig samordnare, samordningsansvarig för socialtjänsten eller socialt ansvarig socionom.

Eftersom TÖS/SAS är ett relativt nytt fenomen finns ingen heltäckande kartläggning av funktionens förekomst och uppdragsbeskrivning.

Äldrenämnden

Äldrenämnden beslutade vid sitt sammanträde den 13 december 2016 att godkänna förvaltningens förslag på förnyad uppföljningsmodell samt överlämna förslaget till kommunstyrelsen för vidare beslut i kommunfullmäktige.

Äldreförvaltningens tjänsteutlåtande daterat den 17 november 2016 har i huvudsak följande lydelse.

Det genomförs idag en mängd olika uppföljningar som alla genererar resultat som ska hanteras på olika sätt. Utredningen visar att det generellt saknas en samsyn och en samordning kring de uppföljningar som görs. Det finns också en viss osäkerhet kring vilka uppföljningsresultat som redovisas i stadsdelsnämnderna då det i nuläget är upp till varje stadsdelsnämnd att avgöra. Med anledning av detta finns ett behov av tydligare struktur för såväl uppföljning som resultatredovisning. Det vill säga en stadsgemensam samsyn och grund att utgå ifrån.

Även roller och mandat för uppföljning behöver förtydligas då det framkommit att det upplevs oklart vem som äger och styr frågor relaterade till olika uppföljningar. Äldreförvaltningen föreslår även att uppföljning genom screening tas bort i och med att kvalitetsobservationerna förs över till äldreförvaltningen.

Ny uppföljningsmodell

Den uppföljningsmodell som föreslås bygger på tre uppföljningsmetoder som tillsammans ger ett helhetsresultat gällande parametrarna strukturkvalitet, processkvalitet och resultat kvalitet.

Flödet nedan visar en översiktlig processbeskrivning av uppföljningsmodellen:



Modellen bygger på att verksamheter följs upp utifrån struktur-, process- och resultat kvalitet. De tre olika kvalitetsperspektiven kan också sägas utgöra:

- Resurser - *verksamhetens förutsättningar och följsamhet till lagar, författningar, avtal etc.*
- Prestationer – *hur upprättade rutiner och värdegrund används och tillämpas i det praktiska arbetet.*
- Effekter - *måluppfyllelse och den äldres upplevelse av kvaliteten.*

Strukturkvalitet följs bland annat upp genom den *stadsgemensamma verksamhetsuppföljningen*. Processkvalitet följs i huvudsak upp genom metoden *kvalitetsobservationer*. Resultat kvalitet följs upp genom dialog med de äldre vid årlig *individuppföljning samt via brukarundersökningar*. Äldreförvaltningens inspektörer berör vid sina inspektioner samtliga tre uppföljningsparametrar dock med tyngdpunkt

på strukturkvalitet.

Genom den föreslagna uppföljningsmodellen kan resultat fångas in utifrån alla kvalitetsparametrar, för ett sammanslaget/hopkopplat resultat för hela verksamheten. Detta innebär att verksamheterna får återföring från uppföljningen utifrån en helhetsbild, som samlat påvisar utvecklingsområden samt vilka resultat som leder till måluppfyllelse.

Vinster med utglesning av verksamhetsuppföljning

För att använda befintliga resurser optimalt föreslås att verksamhetsuppföljningar sker vartannat år. Exempelvis genom att följa upp vård- och omsorgsboende samt dagverksamhet ena året och servicehus och hemtjänst det andra året. Givetvis ska nyetablerade utförare och verksamheter som har åtgärdsplaner följas upp i särskild ordning.

En utglesning medför att resurser frigörs för stadsdelarna att i större utsträckning fokusera på individuppföljning. Ett annat angeläget utvecklingsområde är att i större utsträckning fokusera på utveckling av verksamheterna inom egen regi. Bland annat genom att följa upp att åtgärder inom utvecklingsområden genomförs och får effekt.

Vinster med stadsgemensam individuppföljning

I budget för 2017 står att nämnderna ska uppmuntra de äldre att lämna synpunkter på äldreomsorgen. Ett led i detta arbete skulle med fördel vara att vid individuppföljning föra en dialog med den äldre om dennes uppfattning av kvaliteten på vården och omsorgen. På så sätt skapas möjligheter för den äldre att själv framföra synpunkter på ett enkelt sätt.

För att kunna jämföra, utvärdera och redovisa resultaten från individuppföljningar behöver vissa frågor vara enhetliga och genomföras på ett stadsgemensamt sätt. Genom att inhämta och sammanställa avidentifierade kvalitetsdata på individnivå möjliggörs aggregering såväl inom vissa frågor som i grupper. Det vill säga genererat kvalitetsresultat per frågeområde, enhet, verksamhet, stadsdelsnämnd och i staden som helhet. Dessa resultat skapar viktig kunskap för såväl politiker, tjänstemän som utförare, vilket därmed ökar möjligheter till förändring.

Eftersom det kan finnas stadsdelsangelägna frågor att följa upp är tanken att det ska gå att lägga till frågor utöver de som fastställts i mallen. Det ska också finnas utrymme för den äldre att lämna övriga synpunkter.

Ett annat användningsområde för resultaten av individuppföljningar är att staden kan använda dessa som referens vid privata aktörers ansökan om inträde i Stockholms valfrihetssystem. I ärendet *Utveckling av hemtjänst*⁸ som kommunfullmäktige fattade beslut om september 2016 framgår bland annat att framtida förfrågningsunderlag ska innehålla referenser som inte motsäger utförarens utfästelser om att uppfylla stadens krav. Referensprövning ska ske vid ansökan och vara utformad så att stadens egna

⁸ Dnr 152-643/2016

referenser alltid vägs in om utföraren har eller haft uppdrag i staden. För att detta ska vara möjligt behöver staden kunna inhämta kvalitetsresultat som påvisar kvaliteten över utförarnas levererade tjänster. På sikt finns då också en möjlighet att ersätta resultaten från brukarundersökningar med resultaten från individuppföljningen i målstyrningen av äldreomsorgen. Det vill säga att indikatorer rapporteras utifrån resultaten från individuppföljning istället. Detta skulle innebära att staden i större utsträckning kan mäta angelägna områden, då det är staden själv som förfogar över frågorna.

För att få svar på hur anhöriga upplever vården och omsorgen om närstående skulle ett utvecklingsområde kunna vara att närstående som idag ofta svarar för den enskildes räkning istället har möjlighet att svara utifrån sin egen uppfattning om hur vården och omsorgen fungerar i verksamheten. På så sätt skulle man kunna få ett slags Nöjd Närstående Index (NNI).

Tillsynsansvarig över socialtjänsten (TÖS)

Det har visat sig att vissa stadsdelar redan har personer/funktioner inom organisationen som delar på de uppgifter som skulle kunna ingå i en TÖS/SAS ansvarområde. Det är därför viktigt att äldreförvaltningen sammanställer dessa stadsdelars erfarenheter innan ställning tas om inrättande av TÖS/SAS.

Beredning

Ärendet har beretts av äldrenämnden och remitterats till stadsledningskontoret samt samtliga stadsdelsnämnder.

Stadsledningskontoret

Stadsledningskontorets tjänsteutlåtande daterat den 26 april 2017 har i huvudsak följande lydelse.

Sedan kommunfullmäktige beslutade om gällande riktlinjer för uppföljning inom äldreomsorgen år 2005 har en rad organisatoriska och verksamhetsmässiga förändringar skett. Exempelvis implementerades år 2015 en ny metod för kvalitetsuppföljning inom äldreomsorgen i form av kvalitetsobservationer. Detta innebär att delar av de riktlinjer som fullmäktige beslutade om år 2005 inte längre är ändamålsenliga. Stadsledningskontoret ställer sig därför positiv till föreslagna principer och metoder för styrning och uppföljning inom äldreomsorgen och anser att de efter viss bearbetning kan öka kvaliteten i stadens uppföljningar.

Enligt stadsledningskontoret kan den nya uppföljningsmodellen på ett tydligare sätt kopplas till stadens vision *Ett Stockholm för alla* och mål 1.7 – *Alla äldre har en trygg ålderdom och får en äldreomsorg av god kvalitet* samt integrerade

ledningssystem (ILS). Likaså anser stadsledningskontoret att uppföljningsmodellen behöver bli mer utförligt beskriven. Exempelvis beträffande roller och ansvarsfördelning, hur rapportering av resultat ska rapporteras, vilka mallar som gäller vid uppföljningarna etcetera. Stadsledningskontoret anser också att det i uppföljningsmodellen kan förtydligas hur jämställdhetsperspektivet ska beaktas. Detta för att eventuella skillnader mellan män och kvinnor ska uppmärksammas.

Den utredning som gjorts i samband med att den nya uppföljningsmodellen togs fram visar att endast ett fåtal av stadsdelsnämnderna använder sig av den stadsgemensamma individuppföljningsmallen och istället tagit fram en egen frågemall.

Stadsledningskontoret anser att detta vittnar om behovet av att äldreförvaltningen tar fram en plan för hur den nya uppföljningsmodellen ska implementeras i staden och att eventuella utbildningsinsatser kommer att krävas.

Stadsledningskontoret instämmer i utredningens förslag att verksamhetsuppföljningarna ska genomföras vartannat år. Detta kan innebära att mer fokus kan läggas på att utveckla verksamheten. Det är viktigt att stadsdelsnämnderna själva får planera hur och när uppföljningen ska ske. Vidare anser stadsledningskontoret att stadsgemensamma mallar och rutiner kan bidra till att utveckla individuppföljningen. Det är värdefullt om hela staden använder samma frågor så resultaten blir jämförbara och användbara i kvalitetsutvecklingen av verksamheterna. På motsvarande sätt delar stadsledningskontoret uppfattningen avseende att entreprenadsavtalsuppföljningarna i den mån det är möjligt ska genomföras på ett enhetligt sätt inom staden.

Slutligen har stadsledningskontoret inget att erinra beträffande att screening tas bort och att frågan TÖS-/SAS-funktioner utreds vidare.

Stadsledningskontoret föreslår att kommunstyrelsen föreslår kommunfullmäktige besluta att *Principer och metoder för uppföljning och styrning inom äldreomsorgen* godkänns med hänvisning till vad som sägs i stadsledningskontorets tjänsteutlåtande.

Bromma stadsdelsnämnd

Bromma stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 16 mars 2017 att överlämna förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen.

Särskilt uttalande gjordes av Jan Tigerström (M), *bilaga 1*.

Bromma stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 11 januari 2017 har i huvudsak följande lydelse.

Förvaltningen instämmer med äldreförvaltningen om behovet av att ta ett samlat grepp om all uppföljning som genomförs inom äldreomsorgens verksamheter. Flera olika

slags uppföljningar genomförs och en gemensam analys av dessa behövs för att få en helhetsbild av respektive verksamhets kvalitet, prestationer och effekter. Förvaltningen framhåller vikten av att ha en stadsgemensam syn på den samlade resultatredovisningen och hur den ska återkopplas till verksamhet, beställarenhet och nämnd.

För att kunna jämföra och utvärdera resultaten behöver vissa frågor i individuppföljningarna vara enhetliga och genomföras på ett stadsgemensamt sätt, förvaltningen ställer sig därför positiv till att äldreförvaltningen ansvarar för att uppdatera mallar och rutiner. Förvaltningen vill dock betona vikten av ett systemstöd som gör det möjligt att rapportera in resultat för vidare analys.

Stadens egen brukarundersökning inom dagverksamhet och Socialstyrelsens nationella brukarundersökning inom hemtjänst och särskilt boende ger idag underlag för inrapportering av målvärde för indikatorer. Äldreförvaltningens förslag om att på sikt istället kunna använda resultaten från individuppföljning för samma sak ser förvaltningen som tilltalande. Det är ofta inte den enskilde brukaren som svarar på brukarundersökningen och utfallet blir då inte säkerställt utifrån den enskildes perspektiv.

Förvaltningen vill belysa att det ligger en stor utmaning i att mäta kvalitet för personer med kognitiv svikt och arbetsmetoden med individuppföljning, i den omfattning som krävs för att ersätta brukarundersökningen, är resurskrävande.

Att varje år följa upp verksamheter som inte har några brister har ofta upplevts resursineffektivt och förvaltningen välkomnar förslaget om en utglesning av verksamhetsuppföljningarna till att gälla vartannat år. Viktigt är dock att de verksamheter som uppvisar större brister fortfarande följs upp varje år.

Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd

Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 16 mars 2017 att överlämna förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen.

Särskilt uttalande gjordes av Gustav Johansson m.fl. (M), *bilaga 1*.

Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 29 februari 2017 har i huvudsak följande lydelse.

Förvaltningen ser positivt på att uppföljningen inom äldreomsorgens verksamheter sker på ett enhetligt sätt i staden.

Den förändring som föreslås gällande att uppföljning ska genomföras vartannat år anser förvaltningen är bra. Genom denna förändring ges utförarverksamheterna bättre möjlighet och mer tid för att säkra in de eventuella avvikelser som framkommit vid uppföljningen och får därmed bättre förutsättningar att utveckla verksamheten.

Förvaltningen anser dock att det är viktigt att avstämning genomförs med verksamheter som har avvikelser under det år som uppföljning inte sker för att se att förbättringsarbetet fortgår.

I de förslag som styrgruppen för utredningen lämnat anges bl a att entreprenadavtalsuppföljningar bör genomföras på ett enhetligt sätt i staden vilket förvaltningen tycker är bra. Förvaltningen drar då slutsatsen att man menar att bara grundkraven som ställts i förfrågningsunderlaget ska följas upp och inte eventuella mervärden. Förvaltningen anser att det är viktigt att utrymme finns för att komplettera mallen med beskrivningar utöver grundkraven och mervärden som lämnats i anbud, vilka kan se olika ut för olika objekt. Förfrågningsunderlagen kan även förändras över tid och ett avtal kan gälla i upp till nio år.

Förvaltningen anser att de kvalitetsobservationer som hittills genomförts inom vård- och omsorgsboenden bara kan ses som stickprov och inte ge någon helhetsbedömning av boendet. Om dessa observationer ska nå sitt syfte bör observation genomföras på varje liten avdelning inom boendet och inte som nu endast inom en avdelning.

Vidare anges i remissen att processkvalitet i huvudsak följs upp genom metoden kvalitetsobservation. Förvaltningen anser att processkvalitet även följs upp genom den stadsgemensamma verksamhetsuppföljningen eftersom förvaltningen genomför egna observationer vid bl a oanmälda besök dag och natt.

Inom beställaravdelningen i Enskede-Årsta-Vantör arbetar en särskild grupp med verksamhetsuppföljning. Gruppen består av biträdande avdelningschef, verksamhetsuppföljare samt medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS) och medicinskt ansvarig för rehabilitering (MAR).

När det gäller den årliga individuppföljningen konstaterar förvaltningen att det i perioder inte är möjligt för biståndshandläggarna att hinna genomföra både nyprövning av bistånd och individuppföljning av den upplevda kvaliteten. Det är positivt att en gemensam mall för den individuella kvalitetsmätningen utformas.

Slutligen tycker förvaltningen att det är bra att frågan om funktionerna TÖS (tillsynsansvar för social omsorg) alternativt SAS (socialt ansvarig samordnare, samordningsansvarig för socialtjänsten eller socialt ansvarig socionom), en funktion liknande MAS för social omsorg utreds vidare. TÖS är en yrkesroll som inte är reglerad enligt lag. Förvaltningen förordar denna funktion då den stämmer bäst med verksamhetsuppföljningsuppdraget som ska vara i fokus och i det arbetet handlar det om tillsynsansvar. SAS är en helt annan roll vars uppdrag omfattar ansvar för hela sociala omsorgen.

Farsta stadsdelsnämnd

Farsta stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 9 mars 2017 att överlämna förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen.

Särskilt uttalande gjordes av Lars Jilmstad m fl (M) och Peter Öberg (L) bilaga 1.

Ersättaryttrande gjordes av Lars Hultkvist (KD) som instämde i särskilt uttalande av Lars Jilmstad m fl (M) och Peter Öberg (L).

Farsta stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 14 februari 2017 har i huvudsak följande lydelse.

Förvaltningen tycker att det är ett bra förslag som tagits fram för att utveckla kvalitetsuppföljningen inom äldreomsorgen. Den nya modell som föreslås gör att det finns stora möjligheter att få till en samlad och mer tillförlitlig bedömning av kvaliteten i den vård och omsorg som utförs. Bristen har inte varit att det inte görs uppföljningar utan det har handlat om svårigheten att få till stånd en sammanvägd helhetsbild av en verksamhets kvalitet.

I utredningen föreslås även att verksamhetsuppföljningarna ska genomföras vartannat år istället för varje år, vilket förvaltningen ställer sig mycket positiv till. Den stärker och frigör resurser för att utveckla individuppföljningen där den äldre själv får chans att framföra sina synpunkter på den vård och omsorg som hen får.

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden överlämnar förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen.

Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd

Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 23 mars 2017 att godkänna förvaltningens tjänsteutlåtande och överlämna det som svar på remissen till kommunstyrelsen.

Särskilt uttalande gjordes av Abit Dundar m.fl. (båda L) och Lars Svärd m.fl. (alla M), bilaga 1.

Ersättaryttrande gjordes av Hans Tjernström (C) som instämde i särskilt uttalande av Abit Dundar m.fl. (båda L) och Lars Svärd m.fl. (alla M).

Hägersten-Liljeholmens stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 24 februari 2017 har i huvudsak följande lydelse.

Hägersten-Liljeholmens stadsdelsförvaltning ställer sig positiv till förslaget om nya principer och metoder för uppföljning och styrning inom äldreomsorgen. Det genomförs idag olika uppföljningar som alla genererar resultat som ska hanteras på

olika sätt. En samsyn och en samordning kring hur uppföljningen inom äldreomsorgen ska genomföras och vem som ansvarar för vad är därför viktigt att tydliggöra.

Att eftersträva enhetlighet i stadens uppföljning av äldreomsorgen är också viktigt, så väl på övergripande nivå som på individnivå, vilket ökar möjligheten att kunna göra bättre analyser och jämförelser.

Förvaltningen tycker det är bra att individuppföljningen lyfts och utvecklas i den nya uppföljningsmodellen. Förvaltningen ser liksom äldreförvaltningen att det finns vinster med stadsgemensam individuppföljning för att kunna jämföra, utvärdera och redovisa kvalitetsresultat.

Stadsdelsnämnderna har i uppdrag att uppmuntra äldre att lämna synpunkter på äldreomsorgen. Förvaltningen ser positivt på att dialogen med den äldre för uppföljning av kvaliteten struktureras och utvecklas med stadsgemensamma frågor. Detta kan ge en tydligare bild av kvaliteten på äldreomsorgen än den bild som ges via brukarundersökningar.

För att få svar på hur anhöriga upplever vården och omsorgen om den närstående, delar förvaltningen äldreförvaltningens uppfattning om att ett utvecklingsområde skulle kunna vara att anhöriga som idag ofta svarar för den enskildes räkning istället får möjlighet att svara utifrån sin egen uppfattning om hur vården och omsorgen fungerar i verksamheten. Ett slags anhörig/närstående index skulle då kunna fås.

De äldre ska få en likställig, jämställd och jämlik vård och omsorg. För att kunna uppmärksamma eventuella behov och skillnader skulle förvaltningen med fördel se att jämställdhetsperspektivet beaktades och togs med i uppföljningen. Stödsystem och metoder för hur detta ska följas upp behöver utvecklas.

Införande av en TÖS/SAS skulle stärka ställningen och förtroendet för arbetet med de sociala frågorna inom äldreomsorgen och därmed öka kompetensen hos medarbetare för ökad kvalitet i verksamheten. Förvaltningen ser gärna att frågan utreds vidare av äldreförvaltningen.

En kommande fråga att ta upp är kommunaliseringen av hemsjukvården och uppföljningen av hälso- och sjukvården i hemtjänsten, vilket kommer att ställa krav på resurser, gemensamma metoder och rutiner.

Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd

Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 16 mars 2017 att överlämna förvaltningens tjänsteutlåtande till kommunstyrelsen som svar på remissen.

Särskilt uttalande gjordes av Bo Arkelsten m.fl. (M) och Helen Jäderlund Eckardt (L), *bilaga 1*.

Hässelby-Vällingbys stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 13

februari 2017 har i huvudsak följande lydelse.

Förvaltningen är positiv till att uppföljningsarbetet sker på ett liknande sätt i alla stadens verksamheter inom äldreomsorg. Förvaltningen tycker det är bra att verksamheter följs upp på olika nivåer och på olika sätt och tror att resultat från flera olika uppföljningar kan ge en samlad bild av hur verksamheten fungerar.

Förvaltningen föreslår att äldreförvaltningen får i uppdrag att ta fram en plan över hur och när uppföljningarna ska genomföras och hur de ska återkopplas till verksamheterna och redovisas till nämnd eller nämnder. Förvaltningen är positiv till att verksamheter följs upp ett på ett likartat sett oavsett regiform (kommunal regi, entreprenad eller privat regi) och att det är bra med gemensamma mallar. Förvaltningen föreslår att mallar tas fram i samarbete mellan äldreförvaltningen och stadsdelsförvaltningarna.

Förvaltningen anser att det i samband med alla former av uppföljningar är viktigt att syftet är tydligt. Både för den som utför uppföljningen och för den verksamhet som följs upp. Förvaltningen anser att det är viktigt att alla verksamheter får en meningsfull återkoppling som de kan använda sig av för att utveckla sin verksamhet.

Förvaltningen är positiv till att frågorna i individuppföljningarna ställs på ett sätt som gör att de mål och förväntade resultat som finns för verksamhetsområdet kan följas upp. Förvaltningen anser inte att syftet med en närståendeenkät är tydligt och att det är viktigt att klargöra om det gäller alla närstående eller endast vissa målgrupper av äldre. Förvaltningen tror att det kan bli svårt med att avgöra till vilka närstående som en enkät ska skickas. Förvaltningen är positiv till att äldreförvaltningen ser utreder inrättande av tillsynsansvariga inom socialtjänsten. Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden överlämnar tjänsteutlåtandet till Kommunstyrelsen som svar på remissen.

Kungsholmens stadsdelsnämnd

Kungsholmens stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 9 mars 2017 att överlämna förvaltningens tjänsteutlåtande till kommunstyrelsen som svar på remissen.

Särskilt uttalande gjordes av Lars Lundqvist m.fl. (L) och Joel Laurén m.fl. (M), bilaga 1.

Ersätтарыttrande gjordes av Kristin Jacobsson (C) och Emil Öberg (KD) som instämde i särskilt uttalande av Lars Lundqvist m.fl. (L) och Joel Laurén m.fl. (M).

Kungsholmens stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 16 februari

2017 har i huvudsak följande lydelse.

Förvaltningen tycker det är bra att klargöra och systematisera verksamhetsuppföljningen. Med den föreslagna modellen säkerställs att både struktur-, process- och resultat kvalitet följs upp. Det är också viktigt att det finns en gemensam grund för uppföljningen så att alla stadsdelsnämnder gör lika och det går att jämföra resultaten. Det underlättar också när den enskilde ska välja utförare.

Enligt förvaltningen bör det förtydligas hur den sammantagna återföringen av resultaten till verksamheterna ska gå till samt hur återföringen till stadsdelsförvaltningen från kvalitetsobservationerna ska gå till. Det är, enligt förvaltningen, viktigt att beakta att resultaten från uppföljningarna även ska återföras till förvaltningen och till stadsdelsnämnden och inte bara till utförarna. I uppföljningen av brister och åtgärdsplaner är kvalitetsobservationerna en viktig del. Det vore, enligt förvaltningen, en fördel om kvalitetsobservationerna gjordes i anslutning till och gärna före verksamhetsuppföljningen. Om enheterna ska få ett sammantaget resultat och en bild av sin verksamhet bör, enligt förvaltningen, observationer och avtalsuppföljning göras vid ett och samma tillfälle. Som utförare är det en fördel om uppföljningarna samordnas som en helhet även tidsmässigt då det även sker uppföljningar av andra instanser, t ex miljöförvaltning och förvaltningsledning under året.

Screening tas bort

Förvaltningen tycker det är ett bra förslag. Idag består uppföljningen av många olika delar och det ger en splittrad helhetsbild för utförarna.

Utglesning av verksamhetsuppföljningarna

Förvaltningen instämmer i att verksamhetsuppföljningar med fördel kan genomföras vartannat år. Däremot så bör det, enligt förvaltningen, lämnas öppet för varje stadsdelsförvaltning att planera hur dessa ska genomföras, vilka som ska genomföras ena året respektive andra året. Planeringen är dels avhängig vilken organisation som respektive stadsdelsförvaltning har för uppföljning och dels utifrån eventuella brister som utförare har. Då olika personer inom stadsdelsförvaltningen genomför olika delar av uppföljningen måste planeringen ske lokalt så att arbetsbelastningen blir jämn över året och mellan åren. I samband med organisationsförändringar hos utförarna, såsom till exempel uppköp av företag och hopslagningar av verksamheter uppstår situationer som kan kräva extra uppföljningar. Förvaltningen föreslår att planeringen görs i god tid före årsskiftet och i samråd med äldreförvaltningen för att kunna få med även kvalitetsobservationen som en del av den helhetsbild av verksamheten som uppföljningen ska ge.

Förvaltningens uppfattning är också att entreprenader bör följas upp oftare, kanske inte i form av avtalsuppföljning men i form av återkopplings- eller uppföljningsbesök. Stadsdelsnämnden är avtalsförvaltare för dessa avtal och ansvarig för sina brukare och måste kunna säkerställa att verksamheten levererar en god och säker vård och omsorg. Kungsholmens stadsdelsförvaltning genomför idag ett återkopplingsbesök i nära anslutning till uppföljningstillfället hos samtliga utförare av hemtjänst, servicehus och

vård- och omsorgsboende. Utöver detta genomförs återkopplingsbesök vid ytterligare två tillfällen per år vid servicehus och vård- och omsorgsboenden. Då följs eventuella brister och åtgärdsplaner upp. Kungsholmen genomför uppföljningar enligt samma modell oavsett driftsform.

I protokollet från äldrenämnden framgår att branschrådet önskar att återkoppling inte enbart sker till stadsdelsförvaltningen och till verksamheten utan även till avtalsförvaltaren för respektive organisation. Förvaltningen instämmer i och tycker det är ett bra förslag att återkoppling även sker till avtalsförvaltaren för respektive organisation. Kungsholmens stadsdelsförvaltning inbjuder alltid regionchef eller motsvarande till återkopplingsbesöket som sker i anslutning till avtalsuppföljningen.

Stadsgemensam individuppföljning

Inom Kungsholmens stadsdelsnämnd förs redan idag en dialog med den enskilde om dennes uppfattning av kvaliteten på vården och omsorgen. I samband med individuppföljningen ställer biståndshandläggaren frågor utifrån ett formulär och resultatet utgör underlag för ett antal nämndindikatorer.

Förvaltningen är positiv till att denna utveckling sker även i staden och föreslår att resultaten kopplas till det integrerade ledningssystemet ILS. Förvaltningen ser positivt på att på sikt ersätta resultaten från brukarundersökningen med resultaten från individuppföljningen. Brukarundersökningen genomförs i mars-april och resultaten kommer inte förrän i slutet av oktober och svarsfrekvensen är alltför låg för att vara tillförlitlig. Uppföljning i form av intervjuer tror förvaltningen ger en högre kvalitet och tillförlitligare resultat.

Förvaltningen ser positivt på att även mäta närståendes uppfattning med ett slags Nöjd Närstående Index. Då resultaten ifrån brukarundersökningen idag bygger på svar både från den enskilde och från dennes anhörige. Det vore också bra om den brukarundersökningen kunde kompletteras med frågor kring den närståendes uppfattning om hur beviljat anhörigstöd fungerar i enlighet med krav på uppföljning i stadens program för stöd till anhöriga.

Förvaltningen tycker det är bra att det finns möjlighet att lägga till frågor som är angelägna för en enskild stadsdelsnämnd och att det finns utrymme för den enskilde att lämna övriga synpunkter.

Tillsynsansvarig över socialtjänsten

Inom Kungsholmens stadsdelsförvaltning genomförs avtalsuppföljningar av kvalitetsuppföljare inom hälso- och sjukvård och socialtjänst. Individuppföljningar genomförs av biståndshandläggare. Förvaltningen uppfattning är att det är en bra arbets- och ansvarsfördelning och att en särskild befattning som tillsynsansvarig inte behövs. Hur stadsdelsförvaltningarna väljer att fördela ansvar och arbetsuppgifter måste kunna variera utifrån förvaltningens storlek och organisation i övrigt.

Norrmalms stadsdelsnämnd

Norrmalms stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 23 mars 2017 att besvara remissen med stadsdelsförvaltningens tjänsteutlåtande.

Särskilt uttalande gjordes av Petra Gardos Ek m.fl. (alla M) och Olov Lindquist (L) *bilaga 1*.

Ersätтарыtrande gjordes av Susanne Wicklund (C) och Annette Hultåker (KD) som instämde i särskilt uttalande av Petra Gardos Ek m.fl. (alla M) och Olov Lindquist (L)

Norrmalms stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 2 mars 2017 har i huvudsak följande lydelse.

Förvaltningen ser positivt på förslaget att införa en ny uppföljningsmodell för uppföljning inom äldreomsorgen.

Genom att systematiskt samköra parametrarna struktur-, process- och resultat kvalitet bidrar staden till att skapa en helhet i uppföljningen, vilket är en viktig ansats för att skapa rättssäkerhet och likställighet för stadens brukare. Att ta med de olika kvalitetsparametrarna i uppföljningen bidrar till en ambitionshöjning inom äldreomsorgens utveckling. Det är även positivt att förslaget för ett resonemang över att olika uppföljningsmetoder ger svar på olika områden inom begreppet kvalitet. Det är ett viktigt led inom resultatbaserad styrning för att ge svar på att vi mäter det vi avser att mäta för att höja kvaliteten.

Förvaltningen delar äldreförvaltningens uppfattning om att verksamhetsuppföljning kan genomföras vartannat år om det inte framkommit några brister i verksamheten. Som förslaget säger frigörs det resurser ~~och~~ som kan läggas på bland annat samverkan och utveckling av egen regi-verksamheter.

Förvaltningen välkomnar förslaget att införa standardiserade stadsgemensamma mallar för individuppföljning. Det bidrar till att få fram jämförbara resultat över staden och att få fram de äldres åsikter. Förvaltningen vill belysa att det är av vikt att varje stadsdelsnämnd får möjlighet att även lägga till ytterligare frågor i mallen eftersom olika verksamheter kan ha olika utvecklingsområden som de behöver arbeta med och som behöver följas upp. Förvaltningen vill uppmärksamma att den frigjorda tiden som kommer av att verksamhetsuppföljningar görs vartannat år i de flesta fall uppstår på en annan enhet än beställarenheten som till stor del gör individuppföljningarna. Förvaltningens beställarenhet inom äldreomsorgen har drygt 1000 hemtjänstkunder och ett förslag är att göra individuppföljningar utifrån den strukturerade mallen genom urval.

Förslaget innebär att stadsdelsförvaltningarna och äldreförvaltningen måste ha en tydlig ansvarsfördelning och tydligt upplägg för samverkan. Förvaltningen önskar förslag på hur till exempel kvalitetsobservatörernas resultat förs över till

förvaltningarna och hur äldreförvaltningen får del av resultat från verksamhets- och individuppföljningarna. Om dessa delar inte fungerar optimalt är risken att ambitionen med helhetssyn och enhetlighet inte uppnås.

Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd

Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 30 mars 2017 att överlämna förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen.

Rinkeby-Kista stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 2 mars 2017 har i huvudsak följande lydelse.

Förvaltningen ser positivt på förslaget om ny uppföljningsmodell och anser att den ökar förutsättningarna för att förbättra kvaliteten på uppföljningarna inom äldreomsorgen.

Förvaltningen delar uppfattningen att verksamhetsuppföljningar ska genomföras vartannat år. Det frigör resurser som kan användas för att utveckla individuppföljning, utveckla verksamheter i egen regi samt kunna göra fördjupade uppföljningar vid de verksamheter som uppvisat brister. Det är dock viktigt att förvaltningarna själva får planera hur och när under året uppföljningarna ska ske. Detta med hänsyn till organisation, arbetsbelastning och de eventuella brister som utförare har och som behöver följas upp. Planeringen av uppföljningarna bör ändå ske i samråd med äldreförvaltningen i god tid för att kvalitetsobservationerna ska kunna genomföras tidsmässigt i anslutning till verksamhetsuppföljningen. Det är ett sätt att minska spridningen av uppföljningar för enheterna och gör också att de kan få ett sammantaget resultat.

Förvaltningen anser även att stadsgemensamma mallar och rutiner kan bidra till att utveckla individuppföljningen. Det är värdefullt om hela staden använder samma frågor så resultaten blir jämförbara och användbara i kvalitetsutvecklingen av verksamheterna. Likaså delar förvaltningen uppfattningen om att individuppföljning är ett bra tillfälle till dialog med omsorgstagare om kvaliteten på den vård och omsorg som ges. Det ger möjlighet för den äldre att på ett enkelt sätt framföra sina synpunkter. De brukarundersökningar som idag görs har en relativt låg svarsprocent. Många äldre har svårt att svara på frågorna i enkäten och det är vanligt att anhöriga och gode män svarar i deras ställe. Det är ett angeläget område att utreda om det finns någon metod att få fram vad de äldre tycker och upplever även de äldre som har svårighet att uttrycka sig i ord.

Förvaltningen delar också uppfattningen att entreprenadsavtalsuppföljningarna ska genomföras på ett enhetligt sätt inom staden. Det måste dock finnas utrymme för viss flexibilitet med tanke på att olika avtal är utformade på olika sätt.

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden överlämnar förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen.

Skarpnäcks stadsdelsnämnd

Skarpnäcks stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 9 mars 2017 att överlämna förvaltningens tjänsteutlåtande till kommunstyrelsen som svar på remissen.

Särskilt uttalande gjordes av Kristina Lutz m.fl. (M) och Jessica Sjönell (L), bilaga 1.

Ersätтарыttrande gjordes av Gunnar Caperius (C) och Jonathan Lindgren (KD) som instämde i särskilt uttalande av Kristina Lutz m.fl. (M) och Jessica Sjönell (L).

Skarpnäcks stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 10 februari 2017 har i huvudsak följande lydelse.

Förvaltningen ser positivt på äldrenämndens förslag och delar uppfattningen att verksamhetsuppföljningar bör genomföras vartannat år. Det innebär ett mer effektivt resursutnyttjande, vilket exempelvis kan möjliggöra ytterligare satsningar på utveckling av egen regi.

Förvaltningen anser även att stadsgemensamma mallar och rutiner kan bidra till att utveckla individuppföljningen. Likaså delar förvaltningen uppfattningen att individuppföljningen är ett bra tillfälle till dialog med omsorgstagare, samt att även närstående bör få tillfälle att framföra sina synpunkter. Förvaltningen anser att det är viktigt att det går att skilja mellan den enskildes egen uppfattning och de närståendes, för att underlätta analys och uppföljning av resultaten.

Förvaltningen delar också uppfattningen att Entreprenadavtals-uppföljningar bör genomföras på ett enhetligt sätt inom staden. Det måste dock finnas utrymme för flexibilitet med tanke på att olika avtal är utformade på olika sätt.

Det aktuella förslaget till principer och metoder för uppföljning och styrning inom äldreomsorgen innehåller ingen jämställdhetsanalys. Förvaltningen anser att det vore bra om förslaget kunde kompletteras med en vägledning om hur ett jämställdhetsperspektiv kan inkluderas i arbetet med uppföljning av verksamhet inom äldreomsorg.

Skärholmens stadsdelsnämnd

Skärholmens stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 30 mars 2017 att godkänna förvaltningens tjänstelåtande som svar på remissen.

Särskilt uttalande gjordes av Elisabeth Johnson m.fl. (alla M), *bilaga 1*.

Ersättaryttrande gjordes av Anton Roos (KD) som instämde i särskilt uttalande av Elisabeth Johnson m.fl. (alla M).

Skärholmens stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 6 mars 2017 har i huvudsak följande lydelse.

Förvaltningen ser överlag positivt på förslaget till förnyad uppföljningsmodell. Förvaltningen kan se fördelar med att inte genomföra årliga verksamhetsuppföljningar då det frigör resurser som kan läggas på att driva utvecklingsfrågor inom verksamheterna i egen regi. En utglesning av verksamhetsuppföljningarna bidrar dock inte till minskad arbetstid för biståndshandläggarna som dessa sedan kan lägga på individuppföljningarna. I stadsdelen är det verksamhetscontrollers inom avdelningen för äldre, personer med funktionsnedsättning och socialpsykiatri som på uppdrag av äldreförvaltningen genomför verksamhetsuppföljningarna.

Vidare ser förvaltningen ett fortsatt behov av att årligen följa upp nyetablerade verksamheter samt de verksamheter som inte följer avtalet med Stockholms stad. Detta är något som även föreslås i äldreförvaltningens förslag.

Förvaltningen kan se en svårighet i att på stadsövergripande nivå kunna koppla ihop individuppföljningarna med de andra två uppföljningsmetoderna. Detta blir extra tydligt på ett vård- och omsorgsboende som har brukare från olika stadsdelsnämnder boende hos sig. Detta kommer ställa höga krav på de metoder och arbetssätt som är tänkta att koppla ihop de olika delarna i den föreslagna uppföljningsmodellen.

Förvaltningen anser att flertalet av de uppgifter TÖS-funktionen skulle utföra idag redan görs av andra funktioner inom förvaltningen. Förvaltningen fortsätter att bevaka äldreförvaltningens sammanställning av erfarenheter för funktionen TÖS.

Spånga-Tensta stadsdelsnämnd

Spånga-Tensta stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 30 mars 2017 att godkänna förvaltningens svar på remiss.

Särskilt uttalande gjordes av Ole-Jörgen Persson m.fl. (alla M) och Bengt Porseby (L), *bilaga 1*.

Spånga-Tensta stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 20 februari 2017 har i huvudsak följande lydelse.

Förvaltningen ser fördelar med att inte genomföra årliga verksamhetsuppföljningar av strukturkvalitet. Det skulle frigöra resurser som kan driva utvecklingsfrågor inom verksamheten driven i egen regi. I stadsdelen är det biståndshandläggarna som genomför individuppföljningarna (resultatkvalitet) och verksamhetscontrollers inom avdelningen för analys och kvalitet som på uppdrag av äldreförvaltningen gör verksamhetsuppföljningarna. Genom att minska antalet årliga verksamhetsuppföljningar frigörs således inte arbetstid för biståndshandläggarna. Förvaltningen anser att de verksamheter som inte följer avtalet med Stockholm stad behöver följas upp årligen, vilket är något som även äldreförvaltningen föreslår.

Förvaltningen ser en utmaning i att på stadsnivå koppla ihop individuppföljningarna med de andra två uppföljningsmetoderna. Ett vård- och omsorgsboende har brukare placerade från flera olika stadsdelsnämnder. För att aggregera resultaten från samtliga individuppföljningar för ett vård- och omsorgsboende behöver det skapas enkla arbetssätt/metoder. Detta för att undvika att inte själva aggregeringen blir resursineffektiv. Att koppla ihop verksamhetsuppföljningen med kvalitetsuppföljningen ser förvaltningen däremot ingen svårighet i.

Arbete inom socialtjänstens äldreomsorg går alltmer mot arbetssättet Individens behov i centrum (IBIC) som utgår från den internationella klassifikationen av funktionstillstånd, funktionshinder och hälsa, ICF. Förvaltningen anser att parallellt med arbetsprocessen kring att skapa en stadsgemensam mall påbörjas bör behovet av arbetssättet IBIC utredas. Detta för att förekomma eventuellt kommande satsningar på övergång till arbetssättet.

Angående tillsynsansvarig över socialtjänsten anser förvaltningen att flertalet av de uppgifter funktionen skulle utföra redan görs idag av olika yrkeskategorier inom förvaltningen. Förvaltningen bevakar äldreförvaltningens sammanställning av erfarenheter för funktionen TÖS.

Sammantaget ställer sig förvaltningen positiv till förslaget angående förnyad uppföljningsmodell men anser att det finns utmaningar angående att aggregera individuppföljningarna för verksamheter.

Södermalms stadsdelsnämnd

Södermalms stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 9 mars 2017 att överlämna förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen.

Särskilt uttalande gjordes av Christoffer Järkeborn m.fl. (M) och Anne-Lie Elfvén (L), *bilaga 1*.

Ersätтарыttrande gjordes av Fredrik Lindstål (C) och Leif Kroon (KD) som instämde i särskilt uttalande av Christoffer Järkeborn m.fl. (M) och Anne-Lie Elfvén (L).

Södermalms stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 3 februari 2017 har i huvudsak följande lydelse.

Förvaltningen anser att den nya uppföljningsmodell som föreslås generellt sett är bra. Det är bra att de uppföljningsmetoder som den bygger på tillsammans ger ett helhetsresultat gällande parametrarna strukturkvalitet, processkvalitet och resultat-kvalitet.

Strukturkvalitet

Strukturkvaliteten följs upp bland annat genom den stadsgemensamma verksamhetsuppföljningen. Förvaltningen menar att det är bra att staden använder samma mallar så att det är jämförbart över hela staden. Förvaltningen anser att man bör se över om den stadsgemensamma verksamhetsuppföljningen verkligen ska läggas ut på jämförservice, vilket görs idag. Detta med anledning av att den innehåller fakta som kan vara svår att bedöma för någon som inte är insatt. Istället kan en sammanfattning av resultatet läggas ut.

Förvaltningen menar att det är bra att verksamhetsuppföljningarna glesas ut och föreslår även att arbetssättet ses över i syfte att effektivisera dessa. En del av de frågor som ställs kan till exempel besvaras i webbenkäter innan uppföljningstillfället och utvecklas med frågor som är kopplade till nämndens mål och besvarar hur verksamheterna arbetar för att uppnå dessa.

Vid entreprenadavtalsuppföljningar är det angeläget att detta görs på samma sätt i hela staden. Särskilt angeläget är att de mervärden som gjorde att just den entreprenören vann upphandlingen följs upp.

Processkvalitet

Processkvaliteten följs upp i huvudsak genom metoden kvalitetsobservationer. Förvaltningen anser att det är positivt med kvalitetsobservationer. Genom att observera det faktiska mötet mellan den äldre och vårdpersonalen följer kvalitetsobservatörerna upp att staden håller det som är utlovat. Bemötande, förhållningssätt och attityder är viktiga kvalitetsfaktorer inom omsorg. Dessa låter sig inte alltid fångas i den övriga verksamhetsuppföljningen men blir tydliga genom kvalitetsobservation. Förvaltningen ser gärna att denna metod används i ännu större utsträckning.

Resultatkvalitet

Resultatkvalitet följs upp genom dialog med de äldre vid årlig individuppföljning samt via brukarundersökningar.

Det är bra om staden använder samma frågor så att det blir jämförbart och då även användbart i kvalitetsutvecklingen av verksamheterna.

När det gäller frågorna i individuppföljningen är det angeläget att dessa utvecklas

och i ännu högre grad fångar den upplevda kvaliteten. Förvaltningen anser därför att äldreförvaltningen bör se över frågorna i samarbete med stadsdelsförvaltningarna. Det är viktigt att då fundera över vad det är vi vill veta när vi ställer frågorna. Som exempel kan nämnas att frågan om du får komma ut bör följas av en fråga som är om det är viktigt för dig att komma ut och även andra frågor kan ha samma typ av följdfråga.

Många av de äldre, har av olika anledningar, svårt att svara på frågorna och det är vanligt att anhöriga eller godemän svarar i deras ställe. Förvaltningen anser att äldreförvaltningen bör utreda om det finns någon annan metod där den äldre, även om hen inte längre i ord kan beskriva hur hen upplever vården och omsorgen, kan fånga vad den äldre tycker eller upplever.

Förvaltningen anser att förslaget att använda individuppföljningarna som referens vid privata aktörers ansökan om inträde i Stockholms valfrihetssystem inom hemtjänsten måste utredas noggrant. Det är viktigt att det endast är svar där den enskilde svarar själv som används och inte svar från anhöriga eller godemän. Vidare måste det försäkras att nya utförare, som inte har några individuppföljningar att använda sig av som referens ska kunna komma in i staden.

Övrigt

Förvaltningen anser att så kallad kollegial granskning bör användas vid uppföljning av verksamheterna i en egen regi. Som ett exempel har innerstadens fyra beställarenheter granskats av verksamhetsuppföljare från en annan stadsdel och en gemensam rapport har tagits fram.

Älvsjö stadsdelsnämnd

Älvsjö stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 30 mars 2017 att överlämna tjänsteutlåtandet som svar på remissen.

Särskilt uttalande gjordes av Johan Nilsson m.fl. (alla M) och Evy Kjellberg (C), *bilaga 1*.

Älvsjö stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 13 mars 2017 har i huvudsak följande lydelse.

Älvsjö stadsdelsförvaltning ser positivt på förslaget och anser att de tre perspektiven i den föreslagna uppföljningsmodellen på ett bra sätt täcker in viktiga områden. Att eftersträva enhetlighet i stadens uppföljning av äldreomsorgen, så väl på övergripande nivå som på individnivå ökar också möjligheten att kunna göra bättre analyser och jämförelser. Gemensamma rutiner för individuppföljning skapar också förutsättningar för verksamheterna och staden att på gruppnivå sammanställa resultat av olika insatser.

Vidare i remissen betonas vikten av att utförarverksamheterna följer upp den egna verksamheten enligt vad som står i Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete SOFS 2001:9. Förvaltningen vill i sammanhanget uppmärksamma vikten av att också de myndighetsutövande verksamheterna (beställarenheterna) följer upp sin verksamhet enligt tidigare nämnda ledningssystem.

Vidare skulle förvaltningen med fördel se att jämställdhetsperspektivet beaktades och togs med i de nya principerna för uppföljning och styrning inom äldreomsorgen. Detta för att kunna uppmärksamma eventuella behov och skillnader mellan kvinnor och män.

Införandet av en funktion som TÖS/SAS har behandlats i äldreförvaltningens remiss, dock utan förslag på eventuellt införande. Förvaltningen skulle se positivt på ett införande av en TÖS/SAS. Det skulle kunna stärka ställningen och förtroendet för arbetet med de sociala frågorna inom äldreomsorgen och därmed öka kompetensen hos medarbetare och komma de äldre till godo.

Östermalms stadsdelsnämnd

Östermalms stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 23 mars 2017 att överlämna förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen.

Östermalms stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 10 februari 2017 har i huvudsak följande lydelse.

Förvaltningen tycker att det är positivt att denna översyn görs. Som grund att följa upp samtliga verksamheter och regiformer vartannat år är ett resurseffektivt sätt att arbeta, men förvaltningen anser att undantag bör göras för nyetableringar och verksamheter som visat bristande kvalitet.

Förvaltningen tror att den föreslagna uppföljningsmodellen kommer ge ökad insyn och förståelse i stadens olika verksamheter genom ökad samverkan mellan kvalitetsobservatörer (äldreförvaltningen), inspektörer (äldreförvaltningen), uppföljare (respektive stadsdelsnämnd) och individuppföljare (respektive stadsdelsnämnd). Ökad samverkan medför större krav på planering och återkoppling så förvaltningens förslag är att uppföljare på respektive stadsdelsnämnd får i uppdrag att planera årshjulet med vilka verksamhetsuppföljningar som ska utföras och att sedan sammanställa resultatet till äldreförvaltningen. Verksamheter i egen regi och verksamheter som drivs på entreprenad redovisas även i en sammanställning till respektive stadsdelsnämnd.

Införandet av en TÖS/SAS (tillsynspersoner över social omsorg/socialt ansvarig samordnare) behöver utredas vidare då det i dagsläget inte finns något lagstöd för funktionen och att man i nuläget inte är klar med hur en sådan funktion ska arbeta i praktiken samt vilka befogenheter som tillfaller rollen.

Reservationer m.m.

Bromma stadsdelsnämnd

Särskilt uttalande gjordes av Jan Tigerström (M) enligt följande.

”I ärendet redovisas en förnyad uppföljningsmodell inom äldreomsorgen. Den nya modellen rationaliserar, optimerar och enhetliggör den befintliga uppföljningen, vilket vi ser positivt på. Modellen bygger på att verksamheter följs upp utifrån struktur-, process- och resultat kvalitet. Resultat kan på detta sätt fångas in utifrån alla kvalitetsparametrar för ett helhetsresultat för verksamheten. Beträffande uppföljningar av entreprenadavtal vill vi ansluta oss till branschrådets vädjan att resultaten av dessa uppföljningar återkopplas inte enbart till stadsdelen och till verksamheten utan även till avtalsförvaltaren för respektive organisation.”

Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd

Särskilt uttalande gjordes av Gustav Johansson m.fl. (M) enligt följande.

”I ärendet redovisas en förnyad uppföljningsmodell inom äldreomsorgen. Den nya modellen rationaliserar, optimerar och enhetliggör den befintliga uppföljningen, vilket vi ser positivt på. Modellen bygger på att verksamheter följs upp utifrån struktur-, process- och resultat kvalitet. Resultat kan på detta sätt fångas in utifrån alla kvalitetsparametrar för ett helhetsresultat för verksamheten. Beträffande uppföljningar av entreprenadavtal vill vi ansluta oss till branschrådets vädjan att resultaten av dessa uppföljningar återkopplas inte enbart till stadsdelen och till verksamheten utan även till avtalsförvaltaren för respektive organisation.”

Farsta stadsdelsnämnd

Särskilt uttalande gjordes av Lars Jilmstad m fl (M) och Peter Öberg (L)

”I ärendet redovisas en förnyad uppföljningsmodell inom äldreomsorgen. Den nya modellen rationaliserar, optimerar och enhetliggör den befintliga uppföljningen, vilket vi ser positivt på. Modellen bygger på att verksamheter följs upp utifrån struktur-, process- och resultat kvalitet. Resultat kan på detta sätt fångas in utifrån alla kvalitetsparametrar för ett helhetsresultat för verksamheten. Beträffande uppföljningar av entreprenadavtal vill vi ansluta oss till branschrådets vädjan att resultaten av dessa uppföljningar återkopplas inte enbart till stadsdelen och till verksamheten utan även till avtalsförvaltaren för respektive organisation.”

Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd

Särskilt uttalande gjordes av Abit Dundar m.fl. (båda L) och Lars Svärd m.fl. (alla M) enligt följande.

”I ärendet redovisas en förnyad uppföljningsmodell inom äldreomsorgen. Den nya modellen rationaliserar, optimerar och enhetliggör den befintliga uppföljningen, vilket vi ser positivt på. Modellen bygger på att verksamheter följs upp utifrån struktur-, process- och resultat kvalitet. Resultat kan på detta sätt fångas in utifrån alla kvalitetsparametrar för ett helhetsresultat för verksamheten. Beträffande uppföljningar av entreprenadavtal vill vi ansluta oss till branschrådets vädjan att resultaten av dessa uppföljningar återkopplas inte enbart till stadsdelen och till verksamheten utan även till avtalsförvaltaren för respektive organisation.”

Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd

Särskilt uttalande gjordes av Bo Arkelsten m fl (M) och Helen Jäderlund Eckardt (L) enligt följande.

”I ärendet redovisas en förnyad uppföljningsmodell inom äldreomsorgen. Den nya modellen rationaliserar, optimerar och enhetliggör den befintliga uppföljningen, vilket vi ser positivt på. Modellen bygger på att verksamheter följs upp utifrån struktur-, process- och resultat kvalitet. Resultat kan på detta sätt fångas in utifrån alla kvalitetsparametrar för ett helhetsresultat för verksamheten. Beträffande uppföljningar av entreprenadavtal vill vi ansluta oss till branschrådets vädjan att resultaten av dessa uppföljningar återkopplas, inte enbart till stadsdelen och verksamheten, utan även till avtalsförvaltaren för respektive organisation.”

Kungsholmens stadsdelsnämnd

Särskilt uttalande gjordes av Lars Lundqvist m.fl. (L) och Joel Laurén m.fl. (M) enligt följande.

”I ärendet redovisas en förnyad uppföljningsmodell inom äldreomsorgen. Den nya modellen rationaliserar, optimerar och enhetliggör den befintliga uppföljningen, vilket vi ser positivt på. Modellen bygger på att verksamheter följs upp utifrån struktur-, process- och resultat kvalitet. Resultat kan på detta sätt fångas in utifrån alla kvalitetsparametrar för ett helhetsresultat för verksamheten. Beträffande uppföljningar av entreprenadavtal vill vi ansluta oss till branschrådets vädjan att resultaten av dessa uppföljningar återkopplas inte enbart till stadsdelen och till verksamheten utan även till avtalsförvaltaren för respektive organisation.

Äldre har samma rätt till god kvalitet i omsorgen och hemtjänsten oavsett om utföraren är en privat aktör eller om verksamheten drivs inom stadens egen regi. För oss är tuffa kvalitetskrav och noggrann granskning och uppföljning därför lika viktiga i alla verksamheter. Kvalitetsbrister är lika illa oavsett driftsform och därför bör uppföljning ske extra noga i de verksamheter där brister uppmärksammas, oavsett driftsform. Entreprenader och egen regi-aktörer ska inte bedömas efter olika måttstockar. I tidigare ärenden till Kungsholmens stadsdelsnämnd har vi påtalat att noggrannheten i kvalitetsgranskning skilt sig avsevärt beroende på om det varit en privat eller offentlig aktör som granskats. Det ensidiga fokus på driftsform som majoriteten uppvisar sätter kvaliteten i andra hand och visar en mindre allvarsam inställning till granskning av bristande kvalitet i offentlig regi.”

Norrmalms stadsdelsnämnd

Särskilt uttalande av Petra Gardos Ek m.fl. (alla M) och Olov Lindquist (L) enligt följande.

”I ärendet redovisar äldreförvaltningen för en förnyad uppföljningsmodell inom äldreomsorgen. Den nya modellen rationaliserar, optimerar och enhetliggör den befintliga uppföljningen, vilket vi ser positivt på. Modellen bygger på att verksamheter följs upp utifrån struktur-, process- och resultat kvalitet. Resultat kan på detta sätt fångas in utifrån alla kvalitetsparametrar för ett helhetsresultat för verksamheten. Beträffande uppföljningar av entreprenadavtal vill vi ansluta oss till branschrådets vädjan att resultaten av dessa uppföljningar återkopplas inte enbart till stadsdelen och till verksamheten utan även till avtalsförvaltaren för respektive organisation”.

Skarpnäcks stadsdelsnämnd

Särskilt uttalande gjordes av Kristina Lutz m.fl. (M) och Jessica Sjönell (L) enligt följande.

”I ärendet redovisas en förnyad uppföljningsmodell inom äldreomsorgen. Den nya modellen rationaliserar, optimerar och enhetliggör den befintliga uppföljningen, vilket vi ser positivt på. Modellen bygger på att verksamheter följs upp utifrån struktur-, process- och resultat kvalitet. Resultat kan på detta sätt fångas in utifrån alla kvalitetsparametrar för ett helhetsresultat för verksamheten. Beträffande uppföljningar av entreprenadavtal vill vi ansluta oss till branschrådets vädjan att resultaten av dessa uppföljningar återkopplas inte enbart till stadsdelen och till verksamheten utan även till avtalsförvaltaren för respektive organisation.”

Skärholmens stadsdelsnämnd

Särskilt uttalande gjordes av Elisabeth Johnson m.fl. (alla M) enligt följande.

”I ärendet redovisas en förnyad uppföljningsmodell inom äldreomsorgen. Den nya modellen rationaliserar, optimerar och enhetliggör den befintliga uppföljningen, vilket vi ser positivt på. Modellen bygger på att verksamheter följs upp utifrån struktur-, process- och resultat kvalitet. Resultat kan på detta sätt fångas in utifrån alla kvalitetsparametrar för ett helhetsresultat för verksamheten. Beträffande uppföljningar av entreprenadavtal vill vi ansluta oss till branschrådets vädjan att resultaten av dessa uppföljningar återkopplas inte enbart till stadsdelen och till verksamheten utan även till avtalsförvaltaren för respektive organisation.”

Spånga-Tensta stadsdelsnämnd

Särskilt uttalande gjordes av Ole-Jörgen Persson m.fl. (alla M) och Bengt Porseby (L) enligt följande.

”I ärendet redovisas en förnyad uppföljningsmodell inom äldreomsorgen. Den nya modellen rationaliserar, optimerar och enhetliggör den befintliga uppföljningen, vilket vi ser positivt på. Modellen bygger på att verksamheter följs upp utifrån struktur-, process- och resultat kvalitet. Resultat kan på detta sätt fångas in utifrån alla kvalitetsparametrar för ett helhetsresultat för verksamheten. Beträffande uppföljningar av entreprenadavtal vill vi ansluta oss till branschrådets vädjan att resultaten av dessa uppföljningar återkopplas inte enbart till stadsdelen och till verksamheten utan även till avtalsförvaltaren för respektive organisation”.

Södermalms stadsdelsnämnd

Särskilt uttalande gjordes av Christoffer Järkeborn m.fl. (M) och Anne-Lie Elfven (L) enligt följande.

”I ärendet redovisas en förnyad uppföljningsmodell inom äldreomsorgen. Den nya modellen rationaliserar, optimerar och enhetliggör den befintliga uppföljningen, vilket vi ser positivt på. Modellen bygger på att verksamheter följs upp utifrån struktur-, process- och resultat kvalitet. Resultat kan på detta sätt fångas in utifrån alla kvalitetsparametrar för ett helhetsresultat för verksamheten. Beträffande uppföljningar av entreprenadavtal vill vi ansluta oss till branschrådets vädjan att resultaten av dessa uppföljningar återkopplas inte enbart till stadsdelen och till verksamheten utan även till avtalsförvaltaren för respektive organisation”

Älvsjö stadsdelsnämnd

Särskilt uttalande gjordes av Johan Nilsson m.fl. (M) och Evy Kjellberg (C) enligt följande.

I ärendet redovisas en förnyad uppföljningsmodell inom äldreomsorgen. Den nya modellen rationaliserar, optimerar och gör den befintliga uppföljningen mer enhetlig, vilket vi ser positivt på. Modellen bygger på att verksamheter följs upp utifrån struktur-, process- och resultat kvalitet. Resultat kan på detta sätt fångas in utifrån alla kvalitetsparametrar för ett helhetsresultat för verksamheten. Beträffande uppföljningar av entreprenadavtal vill vi ansluta oss till branschrådets vädjan att resultaten av dessa uppföljningar återkopplas inte enbart till stadsdelen och till verksamheten utan även till avtalsförvaltaren för respektive organisation.