

Socialförvaltningen  
Kerstin Odenfelt

Vård- och omsorgsnämnden

Datum: 2020-03-06  
Diarienummer: VON 2019/0019

## Verksamhetsuppföljning 2019, hemtjänst, äldreomsorg

### Sammanfattning

I rapporten beskrivs 2019 års uppföljningsarbete inom äldreomsorg, hemtjänst.

### Beslutsförslag

Vård- och omsorgsnämnden noterar rapporten till protokollet.

### Bakgrund

Vård- och omsorgsnämnden beställer av eller avtalar med utförare att driva verksamheter inom nämndens område. Nämnden har beslutat om uppföljningsplan där nämndens uppföljningsarbete beskrivs närmare (VON §8:6, 2018-09-25). Föreliggande rapport redovisar uppföljningsarbetet och slutsatser från det arbete som har genomförts under 2019.

### Förvaltningens slutsatser

I rapporten beskrivs slutsatser från uppföljningsarbetet inom äldreomsorg, hemtjänst under året. Slutsatserna leder till en beskrivning av vad som blir fokus för uppföljningsarbetet under 2020.

### Bilagor

Rapport Verksamhetsuppföljning inom äldreomsorg, hemtjänst, daterad 2019.

Susanna Kiesel  
Socialdirektör

Sigbritt Sundling  
Enhetschef staben

**Expedieras**  
Berörda utförare

## Digitala Signaturer

Signerad med: IdP Österåker  
Signerad av: Sigbritt Sundling, Enhetschef  
Datum: 2020-03-16 15:32 +01:00

Signerad med: IdP Österåker  
Signerad av: Susanna Kiesel, Socialdirektör  
Datum: 2020-03-16 15:36 +01:00

Datum: 2020-03-06

## Verksamhetsuppföljning inom äldreomsorg, hemtjänst

### Vård- och omsorgsnämndens uppföljning av verksamheter inom särskilda boenden för 2019

Vård- och omsorgsnämnden uppdrar åt utförare att utföra verksamhet genom beställning till Kommunstyrelsens produktionsutskott (KSPU) eller genom avtal med privata utförare.

Kommunfullmäktige har beslutat om program för uppföljning och insyn av verksamheter som utförs av privata utförare (som även inkluderar kommunal regi) och Vård- och omsorgsnämnden har beslutat om uppföljningsplan för Vård- och omsorgsnämnden.

### Verksamheter som omfattas av uppföljning

Uppföljningen redovisad i denna rapport omfattar hemtjänst hos Kommunstyrelsens produktionsutskott (KSPU) och privata utförare, som har avtal enligt LOV. För KSPU gäller beställningar. Se närmare beskrivning av aktuella verksamheter, sist i rapporten.

### Förutsättningar som styr verksamheten

Uppföljning av verksamheter har skett gentemot de förutsättningar som finns beskrivna i lagar och föreskrifter som styr verksamheten samt i de avtal, policys och riktlinjer som kommunen i övrigt har upprättat för verksamheterna.

Begrepp som används är:

Beställare – Vård- och omsorgsnämnden

Utförare – Den leverantör(företag) som Österåkers kommun slutit ett skriftligt avtal med.

Brukare – Mottagare av stödet från verksamheten

IVO – Inspektionen för vård och omsorg

SoL – Socialtjänstlagen

KSPU – Kommunstyrelsens produktionsutskott

### Metoder för uppföljning SoL

Följande metoder används för uppföljning av verksamheter:

- **Uppföljningsmöten med utföraren och socialförvaltningen.**
- **Årlig verksamhetsuppföljning**  
Består av följande:  
Enkät  
Brukarundersökning där brukare bedömer verksamheten.  
Enhetsundersökning där enheten besvarar frågor som indikerar kvalitet.
- **Kontroll, av IVO- tillstånd**
- **Redovisning av synpunkter och klagomål samt rapporter om missförhållanden.**
- **Biståndshandläggarnas uppföljning av brukarens individuella beslut.**

I denna rapport redovisas resultat från samtliga punkter med undantag av handläggarnas uppföljning på brukarnivå. Rubrikerna i rapporten följer områden som varit i fokus för uppföljningarna.

## Uppföljning av verksamheter, SoL

### Uppföljningsmöten/samverkansmöten med utförare och socialförvaltning

Dessa möten följer en viss ordning. Sakkunnig kallar till möten. Deltagare är ansvariga chefer från respektive hemtjänstutförare samt representanter från socialförvaltningens enhet för stöd och service till äldre och funktionsnedsatta och enheten för administrativt stöd och service. Frekvensen av möten under året har varit minst ett möte på våren respektive hösten. Dagordning och mötesanteckningar har skrivits. Syftet med dessa möten är att i dialog följa hur verksamheterna arbetar med kvalitet utifrån krav som ställs i avtal och beställning samt informationsutbyte mellan Socialförvaltningen och utförarna. Utöver dessa möten under året pågår en löpande dialog mellan sakkunnig o respektive utförare.

### Årlig verksamhetsuppföljning SoL

Verksamhetsuppföljningen gjordes under hösten 2019 vid ett planerat besök i respektive verksamhet. Besök gjordes av sakkunnig tillsammans med kvalitetsutvecklare från staben. Verksamhetsuppföljningen innehöll följande områden:

- Genomgång och uppföljning av handlingsplan från fjolårets verksamhetsuppföljning
- Genomgång med dialog och fördjupning av enkätens frågor och svar
- Uppföljning av resultatet av fjolårets brukarundersökning

- Genomgång av årets resultat av brukarundersökningen med fokus på de fem frågor där andelen positiva svar varit lägst samt andel positiva svar inom området ”trygghet” samt andel positiva svar inom området ”hjälpen i sin helhet”
- Enhetsundersökningen
- Kontroll av att IVO – tillstånd finns.

Inför årets uppföljning valdes begreppet trygghet som ett gemensamt och centralt uppföljningsområde inom kommunens äldreomsorg.

Begreppet trygghet finns med i de aktuella avtal/beställningar som Österåkers kommun har med utförarna av hemtjänst. I socialtjänstlagens 3 kap 3 § sägs att insatserna inom socialtjänsten, ska vara av god kvalitet och att kvalitet inom äldreomsorgen ska präglas av respekt för den enskildes självbestämmande, integritet, trygghet och värdighet.

I Socialstyrelsens årliga nationella undersökning, *Vad tycker de äldre om äldreomsorgen, för 2019* finns begreppet trygghet med.

En enkät togs fram utifrån kvalitetsbegreppen; kontinuitet, integritet, trygghet, delaktighet, tillgänglighet och bemötande. Enkäten, se bilaga, innehöll frågor som skulle besvaras med JA eller NEJ av ansvarig chef för respektive verksamhet. Enkätens frågor ställdes enbart till utföraren av tjänsten, verksamhetschef. Ambitionen för kommande år är att också ställa frågorna till brukare/närstående.

Verksamheterna besvarade frågor i enkäten i god tid innan mötet för verksamhetsuppföljningen.

Nytt för i år var att belysa resultatet från Socialstyrelsens enhetsundersökning om äldreomsorg.

Från och med 1 januari 2019 behövde fler verksamhetstyper än tidigare tillstånd från IVO. För hemtjänst i egen regi, Ljusterö hemtjänst behövde kommunen (Produktionsförvaltningen) anmäla till IVO att de bedriver hemtjänst.

## Resultat av uppföljningen

### Genomgång och uppföljning av handlingsplan från fjolårets verksamhetsuppföljning

Samtliga verksamheter hade gjort handlingsplaner och åtgärdat de brister som framkom vid fjolårets uppföljning.

### Genomgång med dialog och fördjupning av enkätens frågor och svar

Samtliga verksamheter hade besvarat enkätens frågor. Nästan alla verksamheter hade höga resultat på sina svar. Inom kvalitetsområdet, trygghet valde sakkunnig att ställa några följdfrågor till de redan besvarade frågorna. ”Hur säkerställs det? Hur framgår det? Berätta Hur gör ni?” Syftet var att få ett mer nyanserat och fördjupat svar än enbart ja eller nej.

I de flesta verksamheterna fanns det utvecklingsområden att arbeta vidare med inom de nämnda kvalitetsbegreppen som fanns med i enkäten. Inom de flesta verksamheterna används ett digitalt verksamhetsstöd för att säkerställa personalkontinuiteten hos brukarna. Samtliga utförare säger att brukarna har en namngiven kontaktman. Nästan alla verksamheter uppger att brukarna har en aktuell genomförandeplan där det framgår vem som är kontaktman och att genomförandeplanen är daterad. Samtliga verksamheter har säkerställt att det finns rutiner som är kända hos personalen för att förebygga och hantera situationer rörande våld och övergrepp i verksamheten. Samtliga verksamheter uppger att deras personal bär arbetskläder med företagslogga och med en tydlig namnbricka.

Följdfrågor som ställdes till de redan besvarade enkätfrågorna inom ”trygghet” där ledde svaren fram till att också andra kvalitetsområden belystes och diskuterades vid uppföljningstillfället. Som exempel kan nämnas bemötande och personalkontinuitet.

Samtliga utförare upplevde att det var en bra metod att först besvara frågorna i enkäten och därefter gå igenom dem med hjälp av att ytterligare frågor ställdes. Många av utförarna upplevde att det blev bra samtal i dialog som resulterade i ett lärande och kunskapsinhämtande med vilja och engagemang att arbeta vidare med sina respektive utvecklingsområden i verksamhet.

### Uppföljning av resultatet av fjolårets brukarundersökning

Samtliga verksamheter hade tagit fram handlingsplaner med åtgärder och förbättringsförslag. Verksamheterna har under året arbetat med förbättringsförslagen i sina handlingsplaner för 2018. Resultatet av 2019 års brukarundersökning gav återkoppling på handlingsplanernas förbättringsförslag.

### Genomgång av resultat av årets brukarundersökning

Fokus i år, var som i fjol, de fem frågor där andelen positiva svar var lägst. Andelen positiva svar inom området ”trygghet” samt andelen positiva svar inom området ”hjälp i sin helhet” var nya områden för årets verksamhetsuppföljning.

I Österåkers kommun svarade 330 personer vilket är 61,8 % av de tillfrågade i årets brukarundersökning.

I samtliga verksamheter gjordes en genomgång av resultatet av ”de fem frågor där andelen positiva svar var lägst”.

Frågorna är:

*Besväras inte av ensamhet*

Nästan alla verksamheter hade resultat över riket (47%). Fyra av sex verksamheter hade resultat över Österåker (52%).

Spridningen var från 41 % till 57 %.

Brukarundersökningens resultat för riket visar att av de som bor i ordinärt boende med stöd av hemtjänst upplever 40 % att de besväras av ensamhet då

och då. Inom ordinärt boende är det vanligast att känna besvär av ensamhet bland personer som är 80 år och äldre.

*Personalen brukar informera om tillfälliga förändringar.*

Två av sex verksamheter har ett resultat i nivå med Österåkers (65%). Rikets resultat är 66 %. Spridningen var från 56 % till 81 %.

Brukarundersökningens resultat för riket visar att betydligt fler av dem som bor i ordinärt boende än i särskilt boende uppger att personalen alltid eller oftast informerar om tillfälliga förändringar. Den största förändringen under de senaste tre åren på denna fråga om personalen, är att 2 % färre av de som bor i ordinärt boende svarat att personalen alltid eller oftast meddelar dem om tillfälliga förändringar 2019 jämfört med 2017.

*Vet vart man vänder sig med synpunkter och klagomål.*

Nästan alla verksamheter hade resultat över riket (64 %) och Österåker (67 %). Spridningen var från 56 % till 71 %.

*Kan påverka vid vilka tider man får hjälp.*

Alla verksamheter hade resultat över riket (60 %). Fyra av sex verksamheter hade ett resultat över Österåker (72 %). Spridningen var från 68 % till 76 %.

*Har lätt att få kontakt med personalen vid behov.*

Fyra av sex verksamheter hade resultat över riket (77 %) och Österåker (80 %). Spridningen var från 73 % till 94 %.

Inom de två fokusområdena för året, ”trygghet” och ”hjälp i sin helhet” fanns en liten spridning i de positiva svaren från 76 % till 95 %.

Inom området ”trygghet” med svar på frågan, ”Hur tryggt eller otryggt känns det att bo hemma med stöd från hemtjänst” var det nästan alla verksamheter som hade resultat över Österåker (83 %) av dessa hade en verksamhet samma resultat som riket (86 %). Spridningen var från 76 % till 86 %.

Inom de positiva svaren, ”Hemtjänsten i sin helhet” var det fyra av sex verksamheter som hade resultat över riket (88 %) och över Österåker (87 %). Spridningen var från 77 % till 95 %.

Alla verksamheter har tagit fram och inkommit med en handlingsplan. Av dessa har nästan alla verksamheter inkommit med handlingsplaner innehållande förbättringsförslag och målvärden i procent inom de områden där deras andel positiva svar är lägre än Österåkers resultat.

Några få verksamheter har inkommit med handlingsplaner för hur de ska bibehålla sina goda resultat.

Uppföljning av samtliga handlingsplaner kommer ske med respektive verksamhet i samband med presentation och genomgång av resultatet av 2020 års brukarundersökning.

## **Enhetsundersökningen**

I enhetsundersökningen har verksamheterna svarat på frågor inom olika områden. I undersökningen har frågor ställts om bl a delaktighet, personalkontinuitet och rutin för säker vård och omsorg.

Frågorna till enheterna har bl a handlat om: ”rutiner för hur personalen ska agera vid misstanke om eller upptäckt av att den enskilde har utsatts för våld

eller övergrepp av anhörig/närstående”. Denna frågeställning kompletterade frågan i enkäten som handlade om ”har verksamheten säkerställt att det finns rutiner för att förebygga och hantera situationer rörande våld och övergrepp i verksamheten?”

De flesta av verksamhetscheferna berättade att de inte arbetade aktivt med resultatet som redovisats i enhetsundersökningen, de hade valde att koncentrera sig på brukarundersökningens resultat, *så tycker de äldre om äldreomsorgen.*

### IVO – tillstånd

Den som bedriver hemtjänstverksamhet i Österåker, behövde förbereda sig på att göra en ansökan hos IVO under perioden 1 januari 2019–28 februari 2019. Verksamheterna fick fortsätta att bedriva sin verksamhet under tiden som IVO handlade ansökan, under förutsättning att ansökan kommit in till IVO senast den 28 februari 2019.

Samtliga verksamheter betalade en avgift för att göra ansökan, 30 000 kr för en ny ansökan och 21 000 kr för att ändra i ett tillstånd.

Samtliga verksamheter med avtal enligt LOV hade skickat in sin ansökan före 2019-02-28 och kunde visa kopia på ansökan om tillstånd hos IVO. Innan årets slut hade samtliga hemtjänstverksamheter fått sin ansökan godkänd av IVO. Kopia på beslut och tillståndsbevis hade skickats till Vård- och omsorgsnämnden med kopia till sakkunnig äldre.

Den kommunala hemtjänsten hade anmält till IVO att de bedriver hemtjänst.

### Synpunkter och klagomål samt rapporter om missförhållanden

Till hemtjänstverksamheterna i kommunen, inklusive nattpatrull och larmadministration, har det under 2019 inkommit totalt 171 klagomål/synpunkter. Dessa har främst rört klagomål/synpunkter på personalens bemötande, att tiden för insatserna inte räcker till, att insatser inte utförs på ett tillfredställande sätt eller inte utförs alls och att personalen/verksamheten är svår att nå vid behov. Klagomål/synpunkter har även inkommit gällande brist på information, att brukaren inte får vara delaktig i insatsernas utförande samt att väntetiden vid larm är lång.

Under 2019 har det från två privata hemtjänstutförare inkommit, för kännedom, sex rapporteringar om missförhållanden enligt lex Sarah som alla är anmälda till Inspektionen för vård och omsorg (IVO). De rapporterade händelserna har rört uteblivna hemtjänstinsatser, bristande dokumentation och väntetid vid larm.

Från den kommunala hemtjänstverksamheten har det rapporterats åtta händelser enligt lex Sarah som efter utredning inte har bedömts vara allvarliga missförhållanden och därför inte har anmälts till IVO. Samtliga händelser har rört utebliven uppdaterad beställning vilket har medfört att berörda brukare



inte har haft aktuell beställning i systemet. Dock har ingen brukare blivit utan insats då utföraren lämnat insatser som tidigare.

## Sammanfattande bedömning SoL

Den sammanlagda slutsatsen av verksamhetsuppföljningen visar att utförarnas verksamheter inom hemtjänst i sin helhet generellt fungerar väl. Av resultatet från brukarundersökningen 2019 framgår att av de sex(6) hemtjänstverksamheterna i Österåkers kommun var det mer än hälften(4) av verksamheterna som hade resultat som ligger över så väl riket(88 %) som Österåker (87 %) resultat. Dock finns det utvecklingsområden. Det handlar bl a om rutiner i det dagliga arbetet som behöver förbättras, bli kända och förankrade hos medarbetarna samt om brukarnas upplevelse av verksamheten, brukarundersökningen.

Under det kommande året kommer följande att vara i fokus för uppföljning:

- Genomgång och uppföljning av handlingsplan från fjolårets verksamhetsuppföljning avseende brukarundersökningen.
- Brukarundersökningens resultat för 2020, *Vad tycker de äldre om äldreomsorgen.*
- Enkät till verksamhet och brukare.
- Tillvaratagande av brukarens synpunkter och upplevelse av verksamheten.

Kerstin Odenfelt

Sakkunnig äldre

### Lista på verksamheter inom uppföljningen

Följande verksamheter har beställaren avtal eller beställning med:

Attendo hemtjänst AB

Ersta Diakoni hemtjänst

Omsorgsfamiljen H.E.M Buhres Hemtjänst AB

Olivia Hemomsorg AB

Ro Omsorg Äldreomsorg AB

Ljusterö hemtjänst

### Bilagor

Enkät

Österåkers kommun

MALL

Socialförvaltningen

Datum: 2019-10-09

Namn på verksamheten:

Verksamhetschef:

Datum för uppföljningsbesök:

## Enkät till utförare inom säbo o hemtjänst

### Frågor i enkäten

*Personalkontinuitet innebär att den äldre, i största möjligaste mån, får vård o omsorg av samma personal.*

Säkerställs det i verksamheten?

Svar:

*Är Verksamheten organiserad så att brukaren möter så få personer som möjligt?*

Svar:

*Säkerställer verksamheten att insatserna utförs på likartat sätt utifrån brukarens behov?*

Svar:

*Får den äldre möjlighet till att delge sin levnadsberättelse?*

Svar:

*Används skyddsåtgärder utan den äldres samtycke?*

Svar:

*Finns det skriftligt godkännande, från brukaren eller legalföreträdare, gällande informationsöverföring?*

Svar:

### Trygghet

*Har brukaren en namngiven kontaktman?*

Svar:

*Har alla brukare en aktuell genomförandeplan?*

Svar:

*Framgår det av brukarnas genomförandeplaner vem som är kontaktman och vem som är ersättare?*

Svar:

*Framgår det av genomförandeplanen VAD, HUR, NÄR, och av VEM som de praktiska insatserna ska utföras/genomföras?*

Svar:

*Har verksamheten säkerställt att det finns rutiner för att förebygga och hantera situationer rörande våld och övergrepp i verksamheten?*

Svar:

*Om svaret är ja, har ni gjort rutinen känd bland personalen och i så fall hur har ni gått tillväga?*

Svar:

*Arbetar verksamheten med fallförebyggande åtgärder hos brukarna?*

Svar:

*Personalen som besöker/hjälper brukaren, bär den en tydlig namnbricka och kan identifiera sig?*

Svar:

XX

*Säkerställer verksamheten att brukaren är delaktig i överenskommelser och beslut om insatser?*

Svar:

*Framgår det av genomförandeplanen att den upprättats av utföraren tillsammans med brukaren och/eller dennes legale ställföreträdare?*

Svar:

*Säkerställs det att brukaren och eller dennes närstående enkelt kan komma i kontakt med ansvarig personal?*

Svar:

*Kan brukaren enkelt kan komma i kontakt med sin kontaktman?*

Svar:

*Kan brukaren enkelt kan komma i kontakt med omsorgspersonal i verksamheten?*

Svar:

*Kan brukaren enkelt ta del av minst 2 rätter m tillbehör till huvudmålen?  
(frågan avser endast säbo)*

Svar:

*Säkerställer verksamheten hur brukaren önskar få sina insatser utförda?*

Svar:

*Säkerställer verksamheten att brukaren har tillgång till trygghetslarm där så bedöms nödvändigt?*

Svar:

*Hur säkerställer verksamheten att Österåkers värdegrund för hemtjänst/särskilt boende är känd av all personal?*

Svar:

*Hur säkerställer verksamheten att brukaren och dennes närstående får information om Österåkers och om verksamhetens värdegrund?*

Svar: