



KS § 85

Diariennr 2014-000056

Granskning av äldreomsorgen – svar på revisionsrapport

Ärendebeskrivning

På uppdrag av Vårgårda kommuns revisorer har PwC granskat Kommunstyrelsens rutiner för att säkerställa att de äldre upplever en meningsfull vardag.

Bakgrund

Kommunen har enligt Socialtjänstlagen ett ansvar för att insatser inom socialtjänsten ska vara av god kvalitet och säkerställa en skälig levnadsnivå. Enligt de nationella målen ska de äldre:

1. kunna leva ett aktivt liv och ha inflytande i samhället och över sin vardag
2. kunna åldras i trygghet och med bibehållet oberoende
3. bemötas med respekt och
4. ha tillgång till god vård och omsorg

Enligt den, på riksnivå fastställda, nationella värdegrunden för äldreomsorgen ska alla som får äldreomsorg leva ett värdigt liv och känna välbefinnande. För att uppnå det ska äldreomsorgen bl a värna den enskilda personens rätt till privatliv och kroppslig integritet, självbestämmande, delaktighet och individanpassning.

Uppdrag, revisionsfråga och kontrollfrågor

Revisorerna i Vårgårda kommun har givit PwC i uppdrag att genomföra en granskning av äldreomsorgen med fokus på det sociala innehållet i verksamheten, om det finns tillräckligt med aktiviteter, sysselsättning och stimulering samt om brukarna upplever att vardagen är meningsfull. Både särskilt boende och hemtjänst ingår i granskningen.

Revisionsfråga:

Säkerställer kommunstyrelsen att kommunens äldreomsorg håller god kvalitet och att brukarna har en skälig levnadsnivå?



Kontrollfråga:

1. Hur arbetar ledningen med det sociala innehållet i förhållande till övrigt innehåll i äldreomsorgen?
2. Finns tillräckligt med regelbundna aktiviteter, stimulering och daglig sysselsättning? I grupp och individuellt?
3. Finns tillräckligt med tid för samvaro och samtal?
4. Upplever brukarna att de får ett gott bemötande?
5. Vilket inflytande har de äldre över sin vardag?
6. Upplever de äldre att vardagen är meningsfull?
7. Finns tillräcklig kompetens i organisationen?
8. Finns det dokumenterat hur de sociala insatserna ska tillgodoses?
9. Är ansvaret för kvalitetsarbetet tydligt definierat? Finns en tydlig organisation och plan för hur det ska bedrivas och följas upp?

Metod

Följande dokument har utgjort underlag för granskningen:

1. Riktlinjer för bistånd enligt socialtjänstlagen för äldre- och funktionshindrade (antaget av myndighetsnämnden 2013-03-12)
2. Tidsschabloner hemtjänst (2013)
3. Organisationsskiss Lärande och Omsorg (2013-09-01)
4. Verksamhetsplan 2013 (Information och dialog 2013-05-02)
5. Verksamhetsberättelse 2012
6. Delårsbokslut med prognos 2013-04-30
7. Riktlinjer för dokumentation (under genomförandet 2012-02-20)
8. Budget och verksamhetsplan 2013-2015
9. 12 slumpmässigt utvalda biståndsbedömningar/ beslut och 12 genomförandeplaner.

Följande intervjuer och gruppintervjuer har genomförts:

- Sju politiker från kommunstyrelsens sociala utskott
- Sektorschefen, verksamhetschefen och utvecklingsledare
- Sex enhetschefer
- Tre biståndshandläggare samt myndighetschef
- Äldrepedagog/ aktivitetsledare samt två med ansvar för daglig verksamhet för dementa
- Fem undersköterskor (från särskilt boende och hemtjänst)
- Sex omsorgstagare (från särskilt boende och hemtjänst)
- Sex anhöriga (från särskilt boende och hemtjänst)

Totalt har 40 personer intervjuats



Revisionens sammanfattande bedömning av verksamheten

Granskningen visar att kommunstyrelsen, till vissa delar, säkerställer att äldreomsorgen håller god kvalitet samt att de äldre har en skälig levnadsnivå.

1. Kommunstyrelsen och förvaltningen har höga ambitioner för äldreomsorgen. Verksamhetschefen har under det senaste året målmedvetet arbetat för att få till stånd en omsorg som lever upp till lagens ambitioner om skälig levnadsnivå. Det finns dock relativt stora skillnader mellan hur olika enhetschefer och arbetsgrupper har lyckats i sina respektive förändringsprocesser. För verksamheten finns tydliga riktlinjer.
2. Det bör övervägas att snarast möjligt göra biståndsbedömning även i det särskilda boendet med fokus på det sociala innehållet och den äldres rätt till att uppleva meningsfullhet i livet. Lagförslag finns om att biståndsbedömningar även skall göras i det särskilda boendet från 2015.
3. Genomförandeplanerna är i behov av ökad tydlighet avseende när, var, hur och av vem olika sociala insatser skall utföras. I de granskade akterna anges behovet av sociala insatser och aktiviteter på relativt olika sätt.
4. Aktiviteterna har byggts ut på Kullingshemmet där det finns en äldrepedagog/ aktivitetsledare som har utvecklat verksamheten. På Vårgårdens särskilda boende finns ett behov av att utveckla aktiviteterna. Det bör tydliggöras vad som ligger i att vara ”aktiveringsansvarig” undersköterska på respektive avdelning då denna roll inte bedöms som så framträdande. Kommunen bör framöver utveckla samarbetet ytterligare med de lokala frivilligorganisationerna. Vi bedömer även att en inventering av de äldres behov av både grupp- och individuella aktiviteter/stimulering bör genomföras utifrån en mer heltäckande bedömning. Efter inventeringen bör verksamhet och personal anpassas. Det bör även övervägas att erbjuda mer aktiviteter på helgerna. Nämnden bör säkerställa att likvärdighet uppnås.
5. I de särskilda boendena äter personalen tillsammans med de äldre vilket bedöms som ändamålsenligt. Det är av stor vikt att måltider och fikastunder görs till avkopplande och rofyllda stunder. Övriga möjligheter till samvaro och samtal för brukarna finns på några av de granskade enheterna/avdelningarna medan det finns brister på andra.
6. Några av de äldre upplever meningsfullhet i sina liv medan andra har svårt för att uppleva en meningsfullhet. Det bör inom de särskilda boendena genomföras mera gruppaktiviteter och samvaro på kvällarna så att omsorgstagarna inte går och lägger sig mellan kl 18-20. Det kan inte vara rimligt att ligga till sängs i 12 timmar eller mer. Det måste även möjliggöras att i större utsträckning kunna vara uppe även när nattpersonalen arbetar. Schemalaggningen bör i högre grad utgå från brukarnas behov och kopplas samman med upprättade genomförandeplaner. En mer jämn bemanning bör övervägas mellan kl 7-21. Ur bristande stimulans föds ibland oro och ångest



och det är inte ovanligt att detta löses genom ökad medicinering. För att förhindra detta är läkarkontinuitet viktig liksom regelbundna läkemedelsgenomgångar. Kopplingen mellan symtom och orsak måste lyftas fram.

7. Vi bedömer att bemötandet av de äldre överlag är relativt gott. Enligt verksamhetsberättelsen för 2012 upplevde 65 % i särskilt boende ett gott bemötande och i hemtjänsten upplevde 81 % ett gott bemötande. Målet var satt till 80 %. Således finns en förbättringspotential avseende bemötande främst i det särskilda boendet.

8. Viss vidareutbildning av befintlig personal har skett. För att säkerställa en bred och god kompetens bör övervägas att rekrytera även personer med andra kompetenser än undersköterskor såsom t ex pedagoger.

9. Vi bedömer att det finns kvalitetsskillnader mellan olika enheter och avdelningar/grupper. Uppföljning av verksamhet och uppföljning av befintliga genomförandeplaner är av stor vikt.

Förvaltningens kommentarer till Revisionsrapporten

Förvaltningen anser att revisionsfrågan, kontrollfrågorna och metoden för hur revisionen har genomförts väl säkerställer syftet med rapporten. Förvaltningen delar revisionens bedömning om att det finns en fungerande ledning och styrning inom verksamheten men att uppföljning av verksamheten behöver förbättras. Det tas upp i rapporten att personalomsättningen bland enhetscheferna varit relativt hög och att medarbetarna önskar mer närvarande enhetschefer. Sedan ett och ett halvt år tillbaka i tiden har ingen enhetschef slutat vilket gör att förvaltningen nu kan se ett trendbrott i denna fråga. Vid en intern medarbetarundersökning som genomfördes under våren 2013 ansåg 81,6% av medarbetarna att de har en närvarande enhetschef.

Förvaltningen ställer sig även bakom revisionens bedömning om att de nya riktlinjerna för insatser i hemtjänsten och riktlinjer för dokumentation enligt SOL under genomförandet är klara och tydliga.

Rapporten trycker vid flera tillfällen på att biståndsbedömningen i det särskilda boendet snarast bör ske utifrån den äldres behov. Här arbetar förvaltningen med en arbetsgrupp kring hur biståndsbedömningen skall kunna ske utifrån modellen Äldres behov i centrum (ÄBIC). Förvaltningen kommer senast från 2015 göra biståndsbedömningar till särskilt boende utifrån ÄBIC. Detta kommer även att resultera i tydligare beställningar till utföraren vilket gör det enklare att skriva tydliga genomförandeplaner utifrån det sociala innehållet för kontaktpersonen. Vidare kommer samtliga medarbetare få en utbildning i dokumentation under hösten 2014. I samband med att ÄBIC införs kommer även en resursfördelningsmodell till särskilda boenden att införas. Rapporten framhåller att möjligheten till aktiviteter på Kullingshemmet är god men att den kan förbättras på Vårgården. Det lyfts även fram att generellt bör



möjligheten till aktiviteter under kvällar och helger öka. Förvaltningens bedömning är att rapporten ger en missvisande bild av Vårgårdens aktiviteter då det inte står att det finns fem aktivitetsansvariga på Vårgården. Dessa anordnar olika aktiviteter regelbundet i huset, till exempel anordnas julgransplundring, "skivor till kaffet", annan musikunderhållning av barn från förskolan, gudstjänst varje vecka, promenad/kaffe med väntjänsten, sångstund med musikterapeut (varannan vecka) med mera. Förvaltningen ställer sig bakom att behovet av aktiviteter borde öka på kvällen. Förvaltningen skall se över möjligheten till att stärka upp kvällsaktiviteterna med befintliga medel genom bland annat att schemalägga på annat sätt samt ändra medarbetarnas inställning/förståelse av vikten med sociala aktiviteter.

Det lyfts fram som positivt att medarbetarna har möjlighet att äta pedagogiska smakportioner tillsammans med de äldre vilket även förvaltningen ser som en positiv del i den sociala samvaron för de äldre.

Enligt rapporten bör schemaläggningen på särskilda boenden ses över så att den bättre överensstämmer med de äldres behov över hela dygnet. Förvaltningen har tidigare gjort samma bedömning och i samband med att ett nytt personalplaneringsverktyg (Time Care) införs under våren 2014 har samtliga enhetschefer fått i uppdrag att göra ett täckningsschema utifrån brukarnas behov. Medarbetarna lägger sedan sitt schema utifrån enhetschefens täckningsschema.

Rapporten gör bedömningen att medarbetarnas bemötande överlag är gott. Här grundar sig bedömning på resultaten från 2012 års brukarundersökning. När nu 2013 års resultat har kommit kan förvaltningen se att brukarnas bedömning av bemötandet numera är mycket gott.

Medarbetarnas utbildningsnivå lyfts också fram i rapporten. Här säger rapporten att viss vidareutbildning av befintlig personalstyrka har skett men för att säkerställa en god kompetens i framtiden bör det övervägas att inte enbart anställa undersköterskor utan även personer med pedagogisk utbildning. Förvaltningen delar denna bedömning och kommer beakta detta vid kommande nyrekryteringar.

Jämställdhetsanalys

Könsperspektivet har hela tiden funnits med i beaktande under metodarbetet av rapporten. I intervjugrupperna med brukare och anhöriga var det en jämn könsfördelning. I övriga grupper rådde en kvinnodominans utifrån att det arbetar fler kvinnor än män i verksamheten.



Kommunförvaltningens förslag till beslut

Kommunstyrelsen föreslås besluta om att godkänna förvaltningens kommentarer till Revisionsrapporten - Granskning av äldreomsorgen och att denna utgör Kommunstyrelsens svar till revisorerna.

I Kommunstyrelsen

Roland Mattsson redogjorde för ärendet.

Kommunstyrelsens beslut

Kommunstyrelsen godkänner förvaltningens kommentarer till Revisionsrapporten - Granskning av äldreomsorgen och att denna utgör Kommunstyrelsens svar till revisorerna.

Skickas till Lärande och Omsorg
Revisionen