

Handläggare
Hedberg Jenny

Datum
2013-02-06

Diarienummer
ALN-2012-0216.30

Äldrenämnden

Tertialuppföljningar 2012, tertial 3

Förslag till beslut

Äldrenämnden föreslås besluta

att med godkännande lägga rapporten till handlingarna.

Ärendet

Tertialredovisning från utförarna är ett av de arbetssätt som kontoret för hälsa, vård och omsorg, (HVK) använder sig av i den systematiska uppföljningen.

Under tertial 3, jämfört med samma period föregående år, har fler personer fått anhörigstöd och demensvårdsstöd. Avseende avlösning i ordinärt boende har en minskning skett. Antalet besökare vid träffpunkterna fortsätter att öka.

Under tertial 1 och 2 2012 har antalet personer med hemtjänst minskat något i förhållande till 2011, men har ökat med ett trettiotal personer tertial 3.

Korttidsplatserna har något lägre nyttjandegrad än föregående år, 75 % jämfört med 77 % under tertial 3 2011.

Antal personer som väntar på verkställighet till vård- och omsorgsboende har ökat och var per den sista december 91 personer varav 17 personer har väntat mer än tre månader.

Kontoret för hälsa, vård och omsorg

Inga-Lill Björklund
Direktör

Handläggare
Jenny Hedberg

Datum
2013-02-04

Diarienummer
ÄLN-2012-0216.30

Tertialrapport per december 2012

Sammanfattning

Under tertial 3 har 490 personer fått anhörigstöd, samt 666 personer som fått demensvårdsstöd. I ordinärt boende har 68 familjer fått avlösning, en minskning från föregående år. Avseende antal besökare vid träffpunkterna har en ökning skett.

Vid mättilfället var 2532 personer beviljade hemtjänst. Under tertial 1 och 2 2012 har antalet personer minskat något i förhållande till 2011, men har ökat med ett trettiotal personer tertial 3.

Korttidsplatserna har något lägre nyttjandegrad än föregående år, 75 % jämfört med 77 % under tertial 3 2011.

Antal personer som väntar på verkställighet till vård- och omsorgsboende har ökat och var per den sista december 91 personer varav 17 personer har väntat mer än tre månader.

Bakgrund

Tertialredovisning från utförarna är ett av de arbetssätt som kontoret för hälsa, vård och omsorg, (HVK) använder sig av i den systematiska uppföljningen. Uppgifterna lämnas in enligt en mall som upprättats av HVK. Statistik inhämtas även från interna och andra källor. Därefter sammanställs uppgifterna i rapport som med kommentarer lämnas till äldrenämnden.

Föredragning

Tertialredovisningen avser september till och med december 2012.

Öppna insatser

Under tertial 3 har 490 personer fått någon form av anhörigstöd, exklusive personer med demenssjukdom. 666 personer har under perioden fått demensvårdsstöd i det egna hemmet. Stödet riktar sig till familjen, både till den enskilde och de anhöriga. I ordinärt boende har 68 familjer fått avlösning, vilket är en minskning sedan föregående år. Även antalet timmar för avlösning minskar, från 2086 timmar tertial 3 2011 till 1860 timmar tertial 3 2012. Avlösningen är avgiftsfri och kan erhållas upp till 24 timmar per månad. Uppmärksammas bör att samma personer kan förekomma flera gånger i statistiken. Förändringen i antalet timmar och antalet familjer kan bero på att verksamheten gjort förändringar i sättet att systematiskt samla in data. Kontoret kommer att följa utvecklingen.

Antalet besök vid anhörigcentrum ökar och uppgår till 1930 för perioden. Jämfört med samma period föregående år är det en ökning med 1305 besökare. Anhörigcentrum har byggts upp under en projekttid då särskilt fokus har legat på att stärka samarbetet med t ex sjukvården samt att det funnits medel till marknadsföring. Detta förefaller ha fått önskad effekt.

Träffpunkterna hade under perioden 65 517 besök, vilket är en ökning med ca 11 000 besök jämfört med samma period föregående år. Framförallt är det de friskvårdande aktiviteterna som ökar. I mars öppnades en träffpunkt i Sävja vilket kan bidra till det ökade besöksantalet.

På seniorrestaurangerna har 43 246 besök gjorts under tertialen. Det är en minskning med ca 4500 besök jämfört med föregående år. Restaurang Senioren har varit stängd p g a renovering, vilket kan förklara minskningen.

Antal engagerade volontärer inom öppna insatser var under perioden 159 personer. Det är två fler än samma period föregående år.

Uppsökande hembesök

Uppsökande verksamheten riktar sig till personer som fyller 80 innevarande år eller äldre som ej har några insatser från hemtjänsten. Syftet med besöken är att i en hälsofrämjande anda bidra till att medborgare känner sig välinformerade och upplever trygghet i sin vardag.

Under tertial 3 har 1308 personer tagit emot information per post och telefon och 317 personer har tagit emot hembesök. 153 personer har kontoret inte lyckats etablera kontakt med.

Ordinärt boende - personer med hemvård

Antal personer med enbart hemsjukvårdsinsatser har kraftigt minskat till 1162 personer efter att ha ökat tidigare under året (tertial 1 1587 tertial 2 2396). Kontoret ser ingen direkt förklaring till minskningen, utan kommer fortsätta följa utvecklingen inom hemsjukvården.

Antal brukare i nivå per månad	2010 T2	2010 T3	2011 T1	2011 T2	2011 T3	2012 T1	2012 T2	2012 T3
Utan tidsangivelse*	31	44	42	31	50	-	-	-
Serviceinsatser 1-17 tim	1011	986	1036	1097	1111	1499	1310	1521
Omsorgsinsatser 18-82 tim	1051	1057	1088	1122	1120	865	940	821
Omfattande insatser 83- tim	235	248	270	251	231	88	143	96
Omfattande insatser > 120 tim	29	24	37	37	37	78	106	94
Totalt	2357	2359	2473	2538	2549	2530	2499	2532

* utan tidsangivelse avser de brukare som är nya via förenklad handläggning och inte fått ett formellt beslut. Förenklad handläggning togs bort 1 januari 2012.

Antal personer med beslut om hemtjänst var vid mätillfället totalt 2532 personer. Antal personer med hemtjänst har minskat de senaste tertialerna, men har nu ökat med ett trettiotal personer. 59 personer är anhöriganställda.

Inom ordinärt boende har antalet engagerade volontärer minskat från föregående år. Antalet engagerade volontärer, 58 personer, är färre än antalet volontärer 2011. En förklaring kan vara ersättningsystemet inom hemvården där utföraren får betalt för tid hos kund.

Valfrihetssystemet inom hemvården

Antal brukare per utförare

Antal brukare per utförare	2010 T2	2010 T3	2011 T1	2011 T2	2011 T3	2012 T1	2012 T2	2012 T3
Andreas Hemtjänst	0	1	0	3	2	2	3	4
Aleris Omsorg AB	317	311	326	330	340	352	347	299
Athena Omsorg				3	23	25	23	35
Attendo	230	260	272	210	294	300	312	343
Diakonistiftelsen	10	17	14	21	22	21	21	21
Förenade Care	468	466	459	470	495	508	478	406
Hemvakten						0	2	5
Konvaljens hemvård & städ	6	15	11	14	16	20	20	i.u.
Mariatjänst	9	19	16	27	37	34	36	28
Mellansvenska Vård						3	7	2
Mångkulturell hemvård & städ		10	5	6	5	Avslutade		
NiNa familjestöd						0	3	i.u.
Real-assistent		7	3	9	11	12	8	10
Omsorgshuset i Stockholm	1	4	2	15	16	22	22	24
Upplands assistans				1	0	0	0	0
Upplands nursing resurs				3	4	6	13	22
Uppsala hemservice	3	6	6	6	9	9	9	12
Vård & bildning	1415	1414	1563	1530	1510	1481	1465	1495

Summa antal kunder saknas då en person kan förekomma hos två utförare

Under tertial 3 fanns det 16 godkända företag inom hemvården för kommuninvånarna att välja mellan. 8 av dessa erbjuder serviceinsatser och 8 erbjuder både service- och omvårdnadsinsatser. Under tertial 3 sade Uppsala kommun upp avtalet med Mariatjänst gällande omvårdnad, de är fortfarande godkända inom service. Konvaljens hemvård och städ försattes i konkurs i november.

Eget val

Tertial	Aktiva val	Ickeval	Byter alla insatser	Byter del av insatser
3 - 2010	378	0	16	5
1 - 2011	389	1	19	1
2 - 2011	323	0	17	1
3 - 2011	396	1	38	3
1 - 2012	325	3	23	4
2 - 2012	256	2	10	4
3 - 2012	336	3	47	10

1. Ickeval innebär att kunder som inte vill eller kan välja utförare har hänvisats till ickevalsalternativ.

37 av 47 byten i tertial 3 orsakades av att en utförare försattes i konkurs samt att avtalet gällande omvårdnad sades upp med en annan utförare.

Under perioden så finns det personer som inte valt utförare eftersom deras behov av hemvård uppkommit eller förändrats i samband med inläggning på Akademiska sjukhuset. Dessa personer ingår inte i redovisning. De tilldelas ett ickevalsalternativ på Akademiska sjukhuset och har möjlighet att byta till annan utförare efter hemkomst.

Korttidsvårdsplatser

December	Enl. avtal	Personer, växelvård	Personer, utredning (SoL)	Personer, HS bedöm.
Palliativ vård – omvårdnadsplats i livets slutskede	31			11 (2)
Direktplatser	9			16
Växelvård	96	103 (4)	35 (1)	
Utredning demens	9		9	
Rehabilitering	42		26 (2)	41 (7)
Utredning allmän	30		47	
Slussplatser	14		15 (1)	4
Tillfälligt omvandlade platser	8		13	
Summa platser	239	Summa beslut	330	

Redovisning av korttidsvårdsplatser enligt avtal, antal personer som nyttjat platsen och vilket beslut som ligger till grund för vistelsen. Siffrorna inom parantes avser beslut/bedömningar erhållna av personer under 65 år.

Under perioden så är den sammanlagda nyttjandegraden för dessa platser 75 %.

Vård och omsorgsboende

Antal avtalade platser	2011 T3	2012 T1	2012 T2	2012 T3
Antal platser för demensboende	592	i.u	627	627
Antal platser för omvårdnadsboende	796	i.u	825	827
Antal platser för psykiatriboende	31	i.u	47	47
Totalt i vård- och omsorgsboenden	1419		1499	1501

Per den sista i tertialen så bodde 592 personer på demensboenden och 787 personer på omvårdnadsboenden. Antalet personer på demensboende har ökat medan antalet på

omvårdnadsboende minskat jämfört med tertial 2. Utöver avtalade platser så är det 93 personer som bor i LSS-bostad.

Den 1 november 2012 infördes parboendegaranti i socialtjänstlagen samt valmöjlighet för den enskilde att välja vårdboende enligt beslut i nämnden. Ett par har önskat och fått beslut om parboende verkställt. Det finns inga par i kö. 96 personer har fått beslut om särskilt boende under november-december, varav 92 personer har uttryckt vilket boende de önskar. 35 personer fick beslut om särskilt boende verkställt under november-december. 29 personer har fått sitt önskemål tillgodosett, 4 personer har inte kunnat få sitt önskemål tillgodosett.

Inom vård- och omsorgsboende har antalet engagerade volontärer minskat från tertial 3 2011, från 176 till 122 vid senaste mättillfället. En förklaring till minskningen kan vara att personalen saknar tid att ta emot volontärer, eller att det inte finns volontärombud i verksamheten.

Personer som väntar på verkställighet

	2009 T3	2010 T1	2010 T2	2010 T3	2011 T1	2011 T2	2011 T3	2012 T1	2012 T2	2012 T3
Demens	45	43	58	42	32	24	43	44	42	49
Omvårdnad	16	43	63	57	50	30	34	46	35	42
Psykiatri	8	1	6	4	4	2	2	2	2	2
2varav -65	*	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Totalt som väntar	69	87	127	103	86	56	79	92	79	91
	2009 T3	2010 T1	2010 T2	2010 T3	2011 T1	2011 T2	2011 T3	2012 T1	2012 T2	2012 T3
Varav som väntat mer än 3 månader										
Demens	11	3	12	7	1	0	0	5	8	10
Omvårdnad	1	0	3	5	7	0	0	8	6	5
Psykiatri	3	1	1	4	3	2	2	2	2	2
2	*	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Totalt som väntar	15	4	16	16	11	2	2	15	16	17

Personer som väntar på verkställighet avläses per den sista varje månad. Antal som väntar på verkställighet har ökat jämfört med föregående tertial och var per den sista i tertialen 91 personer.

Boendekedja

Tid mellan hyresgäst	2009 T3	2010 T1	2010 T2	2010 T3	2011 T1	2011 T2	2011 T3	2012 T1	2012 T2	2012 T3
Demens	12	13	12	14	18	23	18	15	15	12
Omvårdnad	13	18	14	12	14	12	17	17	24	27

Psykiatri	*	0	0	0	3	22	18	*	*	*
-----------	---	---	---	---	---	----	----	---	---	---

* Uppgifter saknas

Antal dagar mellan erbjudande och inflyttning för personer som tackar ja till omvårdnadsplatser, har ökat. En del av förklaringen till ökningen är att det förekommer svårbelagda platser som personer tackar nej till samt vissa renoveringar.

Uppföljningsarbete inom äldrenämndens ansvarsområde

Uppföljningar under perioden	2010 T3	2011 T1	2011 T2	2011 T3	2012 T1	2012 T2	2012 T3
Individuppföljningar vård- och omsorgsboende	169	219	90	92	86	189	162
Individuppföljningar ordinärt boende	545	691	562	560	324	250	253
Avtalsuppföljningar planerade och avstämningar	10	14	5	11	13	6	6
Avtalsuppföljningar oanmälda	1	2	1	9	3	0	2

Uppföljningar görs både på individnivå, för att säkra rätt insats vid rätt tillfälle och om den äldre är nöjd samt på avtalsnivå, för att kontrollera om verksamheten följer ingångna avtal. Kontorets roll är att både vara granskande men även lotsande för att stödja kvalitetsutvecklingen.

Kvalitetsindikatorer

Tillsvidareanställd personal kompetens	2010 T3		2011 T1		2011 T2		2011 T3		2012 T1		2012 T2		2012 T3	
Ordinärt boende	Antal		Antal	%	Antal	%	Antal	%	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Antal medarbetare med vård- och omsorgsutbildning på gymnasienivå	642	52	666	54	635	53	687	54	657	54	710	57	703	56
Antal medarbetare med eftergymnasial vård- och omsorgsutbildning	222	18	223	18	227	19	241	19	231	19	250	20	249	20
Antal medarbetare utan ovanstående utbildning	371	30	355	29	341	28	342	27	329	27	284	23	309	24
Totalt	1235		1244		1203		1270		1217		1244		1261	
Vård- och omsorgsboende	Antal	%	Antal	%	Antal	%	Antal	%	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Antal medarbetare med vård- och omsorgsutbildning	799	61	783	61	894	65	935	66	963	63	1024	69	1037	69
Antal medarbetare med eftergymnasial vård- och omsorgsutbildning	135	10	138	11	168	12	167	12	230	15	187	13	175	12
Antal medarbetare utan ovanstående utbildning	377	29	360	28	323	23	308	22	331	22	281	19	271	18
Totalt	1311		1281		1385		1410		1524		1492		1483	

Antalet anställda medarbetare med vård- och omsorgsutbildning är ungefär på samma nivå som tidigare under året. Äldrenämnden har beviljats medel för att genomföra omvårdnadslyftet vilket syftar till att stärka både den grundläggande kompetensen för undersköterskor och vårdbiträden och den kompetens som behövs för specialiserade uppgifter.

	2009 T1	2009 T2	2009 T3	2010 T1	2010 T2	2010 T3	2011 T1	2011 T2	2011 T3	2012 T1	2012 T2	2012 T3
Kontaktmannaskap Vård- och omsorgsboende	100%	100 %	100 %		100%	96%	99%	100%	100%	100%	97%	100%
Kontaktmannaskap Ordinärt boende	92 %	95 %	92 %	93 %	92 %	94%	97%	94%	94%	97%	104%*	100%
Genomförandeplan Boende	94 %	97 %	97 %	99 %	99 %	97 %	94%	100%	99%	98%	97%	100%
Genomförandeplan Ordinärt boende	93 %	92 %	94 %	92 %	99 %	97 %	99%	100%	98%	95%	106%*	104%*
HSL-dokumentation Vård- och omsorgsboende	76 %	67 %	70 %	81 %	84 %	88 %		89%	90%	85%	86%	91%
HSL-dokumentation Ordinärt boende	52 %	46 %	51 %	50 %	42 %	46 %	49 %	49%	54%	53%	53%	61%

* Att andelen är >100% beror på att två enheter med korttidsplatser har angett antal med kontaktmannaskap samt genomförandeplan, men redovisat ”noll” i antal personer med hemtjänst.

Avvikelse och klagomålshantering

	2009 T2	2009 T3	2010 T1	2010 T2	2010 T3	2011 T1	2011 T2	2011 T3	2012 T1	2012 T2	2012 T3
Klagomål Öppna förebyggande	0	2	0	4	0	1	0	2	0	0	0
Klagomål Boende	22	28	46	40	41	17	39	33	35	62	99
Klagomål Hemvård	47	75	78	68	89	73	96	56	64	79	73
Utebliven insats Boende	11	24	39	23	13	17	39	23	27	41	27
Utebliven insats Hemvård	50	117	175	120	150	95	97	98	76	94	101
HSL-avvikelse Boende	1677	1437	1610	1663	1731	1488	1660	1805	1644	2009	1834
HSL-avvikelse Hemvård	1414	1319	1440	1262	1300	1380	1307	1485	1334	1312	1398
Lex Sarah Boende	13	3	1	4	8	29	4	5	2	9	4
Lex Sarah Hemvård	3	6	1	5	4	0	4	5	6	3	7
Lex Maria Boende	1	3	0	0	0	2	2	2	5	2	6
Lex Maria Hemvård	1	2	0	0	2	0	0	1	2	2	2

Enligt avtal ska utförarna lämna uppgifter varje tertial om verksamheten utifrån förbestämda kvalitetsindikatorer. Ett syfte är bland annat att se i vilken utsträckning utförarna aktivt arbetar med klagomåls- och avvikelshantering. Det är viktigt att klagomål och avvikelser fångas upp och hanteras systematiskt och att detta leder till förbättringar i utförarnas verksamhet. De uppgifter som redovisas ovan är från utförarnas egna klagomål och avvikelssystem. Att antalet klagomål och avvikelser ökat har några enheter kommenterat att

det är en medveten satsning, där de uppmuntrar klagomål och arbetar för att alla avvikelser skrivs ned och hanteras enligt rutin.

