

Tyresö kommun
Socialförvaltningen
Catrin Ullbrand
Utredare

TJÄNSTESKRIVELSE

2012-02-01

1 (5)

Dnr. 2011/SN0210

Socialnämnden

Förstärkt tillsyn av insatser till personer med psykisk funktionsnedsättning i Tyresö Kommun - åtgärdsplan

Förslag till beslut

- Socialnämnden antar åtgärdsplanen att överlämnas till Socialstyrelsen

Ingrid Boheman Risto
Socialchef

Catarina Stavenberg
Stabschef

Sammanfattning

Socialstyrelsen har efter förstärkt tillsyn riktat kritik mot socialtjänstens insatser och begärt in redovisning av vidtagna och planerade åtgärder.

Socialförvaltningen ser allvarigt på kritiken och en omorganisation av socialpsykiatri har initierats av den nya socialchefen där roller och ansvar ska förtydligas.

Socialförvaltningen redovisar att riktlinjer för biståndshandläggning för personer med funktionsnedsättning samt riktlinjer för socialpsykiatri är under utarbetande. Implementering av kvalitetsledningssystem har prioriterats för att

bland annat säkerställa rättssäker handläggning och dokumentation och förvaltningen föreslår uppföljning i nämndens internkontrollplan.

Beskrivning av ärendet

Socialstyrelsen har genomfört förstärkt tillsyn av Tyresö kommuns insatser till personer med psykisk funktionsnedsättning med fokus på boende och boendestöd. Tillsynen omfattar handläggare som beviljar insatser till personer med psykisk funktionsnedsättning, boendestöd samt Hästskons stöd- och boendeenhet.

I beslutet uppmärksammas brister inom flera områden, både på systemnivå och på individuell nivå. På flera punkter riktas kritik mot att det saknas styrning utifrån ledningssystem för kvalitet. Nämnden uppmärksammas på att det saknas rutiner för att ta hand om och utreda synpunkter och klagomål, för hanteringen av fel och brister i verksamheten samt att riktlinjen för lex Sarah inte är känd av all personal. Det förekommer också brister i handläggning och dokumentation, både på myndighets- och utförarsidan.

Den nya socialchefen i Tyresö kommun, har prioriterat en översyn av socialpsykiatrins organisation. Översynen motiveras av att det är en komplex verksamhet för en mycket utsatt målgrupp. Organisationen är komplicerad där ansvar och roller måste förtydligas.

Socialstyrelsen begär in en åtgärdsplan där det ska redovisas hur nämnden avser att arbeta för att säkerställa god kvalitet i insatser till personer med psykisk funktionsnedsättning samt vilka åtgärder som vidtagits hittills. Förvaltningen ser allvarligt på kritiken och redovisar följande åtgärdsplan.

Åtgärdsplan

Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete

Ledningssystemet för kvalitet i socialtjänsten har utarbetats i två omgångar.

Den första delen¹ fastställdes av socialnämnden i augusti 2010 och vid samma tillfälle fick förvaltningen i uppdrag att fortsätta uppbyggandet av systemet. Det fortsatta uppbyggandet skulle innefatta styrning för egenkontroll, upprättande av rutiner, tillämpning samt uppföljning på individnivå. Del 2², färdigställdes i oktober 2011 och tidsplan för implementering i verksamheterna har upprättats. Arbetet med att implementera systematiskt kvalitetsarbete har påskyndats och de verksamheter som omfattas av Socialstyrelsens tillsyn har prioriterats. Implementeringen leds av socialförvaltningens stab och omfattar processer för kvalitetssäkring, kvalitetsutvärdering och kvalitetsutveckling.

Lex Sarah

I oktober 2011 antogs riktlinjer för rapportering och anmälan enligt lex Sarah av socialnämnden. Samtliga i personalen på Hästkons stöd- och boendenhet har nu enligt enhetschefen informerats om de nya riktlinjerna. Informationen ingår dessutom i introduktionsrutinen.

I ledningssystemet för systematiskt kvalitetsarbete anges vilka lokala rutiner som ska upprättas av enheterna för att säkerställa att samtliga anställda informeras kontinuerligt om rapportskyldigheten, att rapportering och uppföljning sker enligt riktlinjerna samt att de åtgärder som vidtas förebygger missförhållanden eller förhindrar att de uppkommer igen.

Implementering av kvalitetsprocessen för lex Sarah på Hästkons stöd- och boendenhet pågår och första fasen beräknas vara genomförd under februari. I kvalitetsprocessen ingår upprättande av lokala rutiner, implementering av dessa, system för egenkontroll samt återförande av erfarenheter och information för förbättringsarbetet inom enheterna.

För att säkerställa att kvalitetsarbetet bedrivs systematiskt och att kvalitetsmålen uppnås har föreslagits att uppföljning kommer att ske i nämndens internkontrollplan 2012.

¹ Ledningssystem för kvalitet i socialtjänsten in Tyresö Kommun i verksamheter enligt SoL och LSS, bilaga 1

² Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete inom socialtjänsten, bilaga 2

Hantering av fel och brister samt hantering av synpunkter och klagomål

Socialstyrelsens bedömning är att fel och brister åtgärdas, men att det saknas rutiner och de fel och brister som inträffar inte sammanställs eller analyseras. Mottagande och utredning av synpunkter och klagomål görs på olika sätt och det är inte alltid de enskilda vet vart de ska vända sig. Arbetet med att implementera rutiner för att systematiskt definiera, dokumentera, analysera och åtgärda fel och brister inom boende och boendestöd pågår och första fasen beräknas vara klar under februari.

Sammanställningar och analyser följs upp kontinuerligt av socialförvaltningens stab.

Handläggning och dokumentation

Riktlinjer för biståndshandläggning inom omsorgen för personer med funktionsnedsättning inklusive socialpsykiatri är under utarbetande. Inom ramen för riktlinjerna ska insatsen boendestöd klargöras, dessutom kommer barn- och jämställdhetsperspektivet beaktas. Riktlinjerna ska också säkerställa att äldre personer med psykisk funktionsnedsättning får sina behov av insatser tillgodosedda.

Socialstyrelsens bedömning att dokumentation under myndighetsutövning och under genomförande inte fullt ut följer lagar och föreskrifter kräver omedelbara åtgärder. Det systematiska kvalitetsarbetet har inletts och innebär att rutiner upprättas och tillämpas enligt ledningssystemets kvalitetsprocess, gällande lagstiftning och andra styrdokument samt att egenkontroll som består av granskning av dokumentation och akter utövas. Resultatet av egenkontrollen används för att förbättra verksamhetsprocesserna och därmed garantera rätts säkerheten för den enskilde.

Antalet systemadministratörer har utökats för att ge stöd till användarna av verksamhetssystemet Treserva så att processen för handläggning och dokumentation är rättssäker, både under myndighetsutövning och under genomförande.

Uppföljande granskning av dokumentation har föreslagits att genomföras enligt nämndens internkontrollplan för 2012.

Kvalitet och innehåll i verksamheten

Nämnden fastställer årligen en utbyggnadsplan och anser att det finns anledning att överväga omstrukturering av boendeplatserna på Hästkons stöd- och boendeenhet. Nämnden har bland annat fattat beslut om ett nytt boende för målgruppen personer med psykisk funktionsnedsättning som beräknas stå klart vid årsskiftet 2012-2013.
