



ENSKEDE-ÅRSTA-VANTÖRS
STADSDELSFÖRVALTNING
BESTÄLLARAVDELNINGEN FÖR ÄLDREOMSORG,
OMSORG OM FUNKTIONSNEDSÄTTA INKLUSIVE
SOCIALPSYKIATRI

TJÄNSTEUTLÅTANDE
DNR 1.4.-344/2011
SID 1 (6)
2012-01-15

Handläggare: Gunweig Högberg
Telefon: 08-508 20 505

Till
Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd

Verksamhetstillsyn av äldreomsorgens beställarenhet enligt socialtjänstlagen (2001:453)

Svar till Socialstyrelsen, dnr 9.1-18939/2011.

Förvaltningens förslag till beslut

Förvaltningens tjänsteutlåtande överlämnas som svar till Socialstyrelsen.

Leif Sjöholm
Stadsdelsdirektör

Kristina Goldring
Avdelningschef beställaravdelningen

Sammanfattning

Socialstyrelsen har tidigare kritiserat nämnden för att inte ha säkerställt en rättssäker handläggning av ärenden inom äldreomsorgen. Den bedömning som gjordes var att vidtagna åtgärder ej var tillräckliga. Utifrån den inspektion som Socialstyrelsen genomförde i juni 2011 uppmanas nämnden att säkerställa att beslut om insatser inte verkställs utan att den enskilde ger sitt samtycke och att rutin för Lex Sarah görs kända hos medarbetarna. Rutiner för ovan nämnda områden finns upprättade och har förankrats hos medarbetarna. Ytterligare åtgärder har vidtagits genom bl a inrättande av en ny organisation som gör att större fokus sätts på beställarfrågorna och ökad styrning på gällande samsyn på myndighetsutövning samt verksamhetsuppföljning.



Antalet tjänster inom äldreomsorgens beställarenhet har utökats med fyra biståndshandläggare och en biträdande enhetschef. Arbetsfördelningen inom enheten har setts över och förväntas förbättra medarbetarnas arbetssituation framöver.

Bakgrund

Socialstyrelsen har tidigare kritiserat nämnden för att inte säkerställt en rättssäker handläggning av ärenden inom äldreomsorgen. I ärende 9.2 -16940/2010 bedömde socialstyrelsen att de åtgärder som redovisades inte var tillräckliga. Därför genomfördes en inspektion vid äldreomsorgens beställarenhet i juni 2011. I oktober 2011 överlämnade förvaltningen sitt yttrande över Socialstyrelsens utkast till beslutsunderlag. Enligt Socialstyrelsens beslut ska nämnden säkerställa att beslut inte verkställs utan samtycke. Beslutet från socialstyrelsen tilldelas stadsdelnämnden för yttrande senast 2012-02-27.

Redovisning av tillsynen

Inspektionen genomfördes genom intervjuer med enhetschefen och två biståndshandläggare. Aktgranskning genomfördes av tio akter där beslut fattats om särskilt boende för personer över 65 år och där hälften av besluten gällde personer med demenssjukdom. Förvaltningens återkoppling på Socialstyrelsens utkast till beslutsunderlag har också beaktats.

Organisation

Av förvaltningens yttrande framkommer att 29 biståndshandläggare finns inom enheten. Ärendemängden omfattar mellan cirka 100-140 ärenden per handläggare. Enligt biståndshandläggarna hinner de endast med det akuta som kommer in och de uppger att personalomsättningen är hög. Fyra handläggare har slutat det senaste året.

Biståndshandläggarna har individuella kompetensutvecklingsplaner men uppger att det är svårt att prioritera utbildning då arbetsbelastningen är hög. Olika utbildningsinsatser erbjuds och extern handledning erhålls.

Enheten leds av en enhetschef och en biträdande enhetschef. Stöd i det dagliga arbetet erhålls från den biträdande enhetschefen.

Handläggning

Granskningen av akterna visar att besluten formellt är riktiga. Överensstämmelse mellan ansökan och beslut finns. Det framgår vad som beslutats, lagrum för beslutet, vem beslutet gäller, vem som fattat beslutet och när.

I de flesta beslutsunderlagen saknas den enskildes syn på sin situation och behov. Istället beskrivs anhörigas och hälso- och sjukvårdens synpunkter på den enskilde. I cirka hälften av akterna saknas uppgifter om att den enskilde underrättats om beslutet.

Vid intervjuerna uppgavs att det förekom att biståndsbeslut fattas om insatsen korttidsboende utan att den enskilde eller företrädare ansökt om bistånd. Det gäller personer som misstänks fara illa i hemmet eller personer som skrivs ut från sjukhus och där kommunens betalningsansvar inträder. Det framkom också att biståndshandläggarna för att vara effektiva skickar beställning till utförarna om beslutade insatser innan den enskilde hunnit ta del av beslutet.

För att säkerställa att den enskilde får de insatser som beslutats ska en genomförandeplan erhållas från utföraren inom 15 dagar. Enligt handläggarna beskriver inte genomförandeplanen hur beslutet ska utföras och därför läggs ingen tid på att granska den.

Gällande hur biståndshandläggarna säkerställer att de äldre får sina behov tillgodosedda vid sk rambeslut om särskilt boende uppgav enhetschefen att en individuppföljning utifrån en mall genomförs och vid eventuella brister sker återkoppling till utföraren. Enligt biståndshandläggarna hinner de inte följa upp några beslut. Enhetschefen anser att rambeslut säkerställer den enskildes rättssäkerhet medan de två biståndshandläggarna inte anser det.

Lex Sarah

Enligt enhetschefen finns nya rutiner för hantering av missförhållanden enligt det nya regelverket men dessa är inte kända av biståndshandläggarna.

Nämndens yttrande över socialstyrelsens utredningsmaterial

I förvaltningens yttrande framfördes att:

- Det är en missuppfattning att handläggarna enbart hinner åtgärda det akuta som kommer in. Tre handläggare genomför uppföljning av ärenden inom hemtjänst

och särskilt bonde. Dessutom har en handläggare anställts för att ersätta vid frånvaro.

- Handläggarna har deltagit i utbildningar och planeringsdagar.
- Enskilda beviljats bistånd till korttidsboende utan att ansökan gjorts har förekommit i sällsynta fall. Det kan gälla exempelvis om anhörig eller god man saknas och den enskilde inte kan bo kvar i sin bostad av olika anledningar. Den enskilde kan fara illa.
- I de fall beställning skickats till utförare innan den enskilde själv tagit del av det skrivna beslutet, delges den enskilde per telefon.
- Arbetet med genomförandeplaner har utvecklats, men brister förekommer och även att handläggarna inte alltid återkopplar till utföraren.
- Att information om de förändrade reglerna kring Lex Sarah har lämnas på arbetsplatsträff och ska ytterligare förankras när riktlinjer erhålls från staden.

Ärendets beredning

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom beställaravdelningen för äldreomsorg, omsorg om funktionsnedsatta inklusive socialpsykiatri. Ärendet behandlas i stadsdelsnämndens pensionärsråd 2012-02-03. Omedelbar justering.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Nedan följer socialstyrelsens bedömning av tillsynen samt förvaltningens beskrivning av åtgärder:

Socialstyrelsens bedömning:

Nämnden måste säkerställa att beslut om insatser inte verkställs utan att den enskilde ger sitt samtycke och att nämnden anmäler till överförmyndaren om de finner att god man eller förvaltare bör förordnas.

När ett rambeslut tillämpas innebär det i praktiken att det överlämnas till utföraren att bedöma vilka insatser den enskilde behöver. Det innebär också att inget formellt beslut fattas som kan överklagas. Ett rambeslut om särskilt boende innebär också att handläggaren inte har några hemtjänstinsatser att följa upp. Uppföljningen måste därför göras utifrån de uppsatta målen för insatsen särskilt boende, vilket ställer höga krav på målformulering.

Det är viktigt att biståndshandläggarnas synpunkter om att de inte hinner följa upp fattade beslut och att genomförandeplanerna inte granskas på grund av brister i innehåll beaktas. Nämnden ska säkerställa att de nya rutinerna för Lex Sarah blir kända och väl förankrade på enheten.

Förvaltningens åtgärder:

En ny organisation har införts fr o m 2012-01-01 genom inrättande av en beställaravdelning och en egen regi avdelning för äldreomsorg, omsorg om funktionsnedsatta inklusive socialpsykiatri.

Inom beställaravdelningen finns de båda enheterna för myndighetsutövning för äldreomsorg respektive omsorg om funktionsnedsatta inklusive socialpsykiatri. I beställaravdelningens ansvar ingår även uppföljning avtal av upphandlad verksamhet och verksamhetsuppföljning av all verksamhet inom de tre verksamhetsområdena.

Genom den nya indelningen sätts större fokus på beställarfrågorna och ökad styrning gällande samsyn på myndigutövning. Arbetet med verksamhetsuppföljning med samma krav på egen regi som på upphandlad verksamhet får ett stort utrymme.

Under 2011 har beslut fattats om en utökning av antalet tjänster inom äldreomsorgens beställarenhet. Totalt har fyra biståndshandläggartjänster tillförts varav två inom befintligt ansvarsområde, en för individuppföljning inom vård- och omsorgsboende samt en tjänst som löpare för att täcka vid frånvaro. Dessutom har ytterligare en biträdande enhetschefstjänst inrättats. Tjänsten tillsätts fr o m 2012-01-23 och ger medarbetarna utökade möjligheter till stöd från ledningen. Genom dessa utökningar och den översyn av medarbetarnas arbetsuppgifter som skett förväntas biståndshandläggarnas arbetssituation förbättras markant.

Arbetet med resultatbaserad styrning med fokus på nyttan för brukaren startade inom enheten under hösten 2011 och pågår under våren 2012. Två heldagar har hållits för samtliga medarbetare kring beställarenheten uppdrag. En arbetsgrupp med representanter från enheten arbetar nu med att utveckla enhetens arbete och utveckla uppföljningsmetoder för mätning av brukarnas nöjdhet.

Rutinerna för Lex Sarah kommer att förankras ytterligare på kommande arbetsplatsträff 2012-01-25.

Rutin för att tillfråga den enskilde om samtycke och dokumentation om detta har utarbetats. Detta har förankrats hos medarbetarna vid det metodmöte som hölls 2012-01-11.

I samband med den aktgranskning som planeras att genomföras inom ramen för enhetens internkontroll 2012 kommer även uppföljning av att rutinen efterlevs att följas upp.



Bilagor

- Socialstyrelsens beslut.