



Handläggare: Anneli Rydström
Telefon: 08-508 22 068

Till
Hägersten-Liljeholmens
stadsdelsnämnd 2009-12-17

Redovisning av biståndsbedömda insatser - svar på skrivelse från (V)

Förslag till beslut

1. Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd godkänner förvaltningens svar på skrivelsen från Vänsterpartiet.

Maria Mannerholm
stadsdelsdirektör

Annmarie Sandberg
avdelningschef

Sammanfattning

I en skrivelse har Kjell Marteng (V) och Carita Stenbacka Tenezakis (V) framfört önskemål om att förvaltningen gör en inventering på samtliga äldreboenden i stadsdelen och redovisar hur ofta biståndsbedömda tjänster inte utförs samt hur många personer som berörs.

I ett tidigare ärende redovisade förvaltningen vilka olika uppföljningar som genomförs inom äldreomsorgen. Skribenterna ansåg att förvaltningens redovisning inte svarade på frågan i skrivelsen. Skrivelsen lades därför på nytt för beredning av förvaltningen.

Förvaltningen har utarbetat en modell för rapportering och sammanställning av brister och avvikelser i äldreomsorgen. För att säkerställa modellen har den testats under september 2009. En samlad bild över brister och avvikelser inom äldreomsorgens verksamheter kommer att kunna ges i samband med tertialrapport 1, 2010.

I ärendet presenteras också stadens nya tjänst, omsorgsdagboken.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom äldreomsorgsavdelningen. Pensionärsrådet och de fackliga organisationerna har informerats i sedvanlig ordning.

Bakgrund

I en skrivelse har Kjell Marteng (V) och Carita Stenbacka Tenezakis (V) framfört önskemål om att förvaltningen gör en inventering på samtliga äldreboenden i stadsdelen och redovisar hur ofta biståndsbedömda tjänster inte utförs samt hur många personer som berörs. Se bilaga 1.

I ärendet ”Uppföljning av biståndsbedömda insatser, svar på skrivelse”, redovisade förvaltningen vilka uppföljningar som genomförs i äldreomsorgen”. Nämnden godkände förvaltningens redovisning. Se bilaga 2.

Kjell Marteng (V) och Carita Stenbacka Tenezakis (V) ansåg att förvaltningens redovisning inte svarade på den i skrivelsen ställda frågan om hur ofta biståndsbedömda tjänster inte utförs samt hur många personer som berörs. Skrivelsen lades därför på nytt för beredning av förvaltningen.

Förvaltningens redovisning

Beställarenheten - beslut om insatser och uppföljning

Den äldre som behöver hjälp ansöker om detta hos förvaltningens beställarenhet för äldre. Biståndshandläggaren utreder och fattar beslut om vilka insatser den äldre behöver för att få sina behov tillgodosedda. Det är viktigt att den äldre får rätt insatser vid rätt tillfälle. Biståndshandläggaren skickar en beställning till den verksamhet som ska utföra insatserna, till hemtjänsten, servicehuset eller vård- och omsorgsboendet. Utföraren upprättar en genomförandeplan i samråd med den äldre, där det ska framgå hur den äldre vill att beviljade insatser ska utföras. Genomförandeplanen skickas till biståndshandläggaren. Biståndshandläggaren följer upp den enskildes behov och beslut. Beställarenheten följer särskilt upp insatser som ges till de äldre som har omfattande insatser av hemtjänsten.

Staden har infört ett nytt kartläggnings- och bedömningsinstrument för biståndshandläggning inom äldreomsorgen. Syftet är att få en tydlig och likställig biståndsbedömning i staden. Bedömningsinstrumentet ska implementeras vid förvaltningens beställarenhet.

Modell för uppföljning av fel och brister

Förvaltningen har utarbetat en modell för hur äldreomsorgens enheter ska rapportera och redovisa fel och brister i verksamheten samt vidtagna åtgärder. Syftet är att fånga upp alla avvikelser, vidta åtgärder och utveckla verksamheten. Gemensamma blanketter har tagits fram för rapportering och sammanställning.

Områden som följs upp är; Bemötande, tillgänglighet, information, överrapportering, handläggning, dokumentation, säkerhet och boendemiljö.

Avvikelser av insatser som följs upp och rapporteras är; Personlig omvårdnad, kost och måltid, aktivitet och samvaro, utevistelse, städning och inköp.

För varje fel eller avvikelse hos en brukare, skrivs en rapport, se bilaga 4. Systemet fångar också upp generella brister i verksamheten.

För att säkerställa rapporteringen och sammanställningen har modellen testats på enheter inom äldreomsorgen under september 2009. Fruängsgårdens servicehus kan här lyftas fram som ett gott exempel på hur en enhet bör hantera fel och avvikelser i verksamheten. Viktiga delar i hanteringen är uppmärksamhet, dokumentation, analys, åtgärder, uppföljning och utveckling. Se vidare Fruängsgårdens sammanställning, bilaga 5. Av sammanställningen framgår bl.a. att det vid 14 tillfällen hänt att boende fått vänta på hjälp med den personliga omvårdnaden. Försenad insats innebär att den boende fått vänta upp till en timme. Rapporterna visar att 9 boende berörts av försenad insats. Under september hade servicehuset boende som larmade upprepade gånger. Då larm besvaras omedelbart, akuta larm ställer även krav på snabba åtgärder, ledde situationen till att planerade insatser hos andra boende försköts, enligt enhetschefens analys. Förändringar i arbetskort samt tillfällig utökning av personaltimmar genomfördes. En utvecklingsfråga kan vara hur arbetet ska planeras och organiseras för att på bästa sätt kunna möta ”toppar” av larmuttryckningar.

Fr.o.m. 2010 kommer samtliga enheter att i samband med tertialrapporterna och årsredovisningen redovisa antalet och vilka fel och brister samt avvikelser av insatser som förekommit i verksamheten och vilka åtgärder som vidtagits. Förvaltningen får då en samlad bild över antalet fel och avvikelser inom äldreomsorgen. Vissa justeringar av blanketterna kan komma att genomföras, bl.a. för att tydliggöra antalet brukare/boende som berörts.

Lex Sarah

Allvarliga missförhållanden och återupprepade avvikelser som leder till allvarliga missförhållanden anmäls till nämndens sociala delegation enligt förvaltningens rutin för Lex Sarah. Rutinen är tydlig och följs av enheterna.

Utveckling av den sociala dokumentationen

En väl fungerande social dokumentation är grunden för att säkerställa att insatserna utförs. Arbetet med att dokumentera i det datoriserade systemet ParaSol har intensifierats under året. Utbildning och handledning till vårdpersonal är också en fortsatt prioriterad fråga under 2010.

Omsorgsdagboken

Omsorgsdagboken är en ny tjänst i staden, där den äldre och dennes närstående kan följa hur omsorgen bedrivs. För att kunna ta del av omsorgsdagboken behöver den äldre vara aktuell inom äldreomsorgen, eller ha en närstående som har någon form av hjälp. Man behöver också e-legitimation i form av så kallad bank-id.

Den äldre kan ta del av sina beslut, sin genomförandeplan, vad som hänt och hitta kontaktinformation. För att skydda den enskildes personliga uppgifter krävs samtycke både för visning av information och för att närstående ska få tillgång till informationen i omsorgsdagboken.

Dokumentationen som visas i omsorgsdagboken styrs av socialtjänstlagen, SoL. Insatser som regleras av hälso- och sjukvårdslagen, HSL, visas inte i omsorgsdagboken.

Omsorgsdagboken innehåller:

- Journalanteckningar, händelser av vikt, avvikelser.
- Den senast godkända genomförandeplanen.
- Rapporterade insatser: Vad är gjort, av vem och när.
- Kontaktuppgifter: utförarens namn, adress, telefonnummer, enhetschefens namn, telefonnummer, kontaktpersonens namn, telefonnummer och vem som är biståndshandläggare.
- Information om hur samtycke ges, avbryts och ändras samt vilka personer som getts samtycke.

När det gäller olika typer av utförare i staden är informationen om dagbokens avsnitt om rapporterade aktiviteter mer fylld för dem som har en hemtjänstutförare än för dem som går på dagverksamhet eller bor på ett vård- och



omsorgsboende. Detta beror på att hemtjänsten använder ett nytt stöd för att dokumentera på plats hos brukaren. Det kan även vara så att de som har en privat hemtjänstutförare inte kan se informationen i dagsläget eftersom utföraren kan använda ett annat datorsystem.

Förvaltningens förslag

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden godkänner redovisningen, som svar på skrivelsen från Kjell Marteng (V) och Carita Stenbacka Tenezakis (V).

I samband med tertialrapport 1 återkommer förvaltningen med en sammanställning över vilka fel och avvikelser som förekommit i äldreomsorgens verksamheter under första kvartalet.

Bilagor

Bilaga 1: Ärende för beredning, skrivelse från Kjell Marteng (V) och Carita Stenbacka Tenezakis (V), om uppföljning av biståndsbedömda insatser och kostnadsutvecklingen inom äldreomsorgen, daterad 2008-03-27.

Bilaga 2: Beslut om ”Uppföljning av biståndsbedömda insatser, svar på skrivelse”, utdrag ur nämndens beslut vid sammanträdet 2008-10-15.

Bilaga 3: Nämndens och förvaltningens frågor från nämndens sammanträde 2008-10-15.

Bilaga 4: Rapport om fel och brister

Bilaga 5: Sammanställning av fel och brister i verksamheter, exempel från Fruängsgårdens servicehus