

BESLUT

2012-06-07 Dnr 9.2-27253/2010 1(3)

Södermalms stadsdelsnämnd
Göta Ark 200
118 72 STOCKHOLM

Nämnd

Södermalms stadsdelsnämnd

Ärendet

Klagomål från närstående.

Socialstyrelsens beslut

Ärendet avslutas.

Socialstyrelsen kommer att utreda hälso- och sjukvårdshandläggningen i ett separat beslut med diarenummer 9.2-24688/2012.

Bakgrund

En anmälan inkom från närstående 2010-09-01 angående allvarliga brister i utförandet av den enskildes hemtjänst. HSB Omsorg är ansvarig för utförare av hemtjänsten. Av anmälan framgår att den enskilde inte fått beviljade insatser vid ett flertal tillfällen under sommaren 2010. De närstående har gjort daterade dagboksanteckningar att personal har uteblivit eller kommit betydligt senare än planerat. De närstående har kontaktat ansvariga på HSB Omsorg vid ett flertal tillfällen utan att det skett någon förbättring.

Underlag

- Yttrande från nämnden.
- Den enskildes dokumentation som har upprättats enligt socialtjänstlagen från beställaren och utföraren.
- Lex Sarah anmälan och utredning.

Redovisning av tillsyn

Av svaret från nämnden framgår att HSB Omsorg har gjort en anmälan om missförhållanden enligt Lex Sarah 14 kap 2 § SoL daterad 2010-08-13 med anledningen av de allvarliga bristerna i utförandet av hem-

SÖDERMALMS
STADSELSFÖRVALTNING

Ink 2012 -06- 11

Dnr 847 2010 1.2.3.
2010

f. k. Claes L.

tjänstinsatser. Anmälan är gjord av enhetschefen för HSB Omsorgs hemtjänst.

HSB Omsorg ser allvarligt på det som inträffat och har kommit fram till att verksamheten har brustit i rutinen för informationsöverföring mellan personalgrupperna. De sommarvikarier som gått till den enskilde har inte utfört sitt arbete som de skulle. De har missat besöken och även kommit sent, men även varit ouppmärksam på mediciner den enskilde skulle ha fått. Det har även funnits brister i planeringen från gruppledaren.

Åtgärderna som HSB Omsorg har vidtagit utifrån missförhållandena är att en översyn av rutiner för informationsöverföring mellan personalgrupperna har genomförts. Gruppledarna har fått mindre personalgrupper att planera för, vilket ska minska riskerna för misstag. Rutiner finns även för informationsöverföring när det gäller den enskildes hemkomst och frånvaro. Rutinen är förankrad hos personalen.

Rutinen kring tillgänglighet per telefon har ändrats. Det finns som tidigare två nummer till gruppledaren och ett nummer till enhetschefen. Gruppledartelefonen ska vara bemannad alla dagar i veckan. Om det är upptaget ska telefonsvararen gå igång och den ska lyssnas av fyra till fem gånger per dag.

Information till samtlig personal har lämnats utifrån allvaret i det inträffade. Samt att verksamhetschefen har informerat den enskildes närstående om lex Sarah anmälan och utredningen.

Efter inkommen rapport anser nämnden att HSB Omsorg har vidtagit de åtgärder som krävs för att förhindra att liknande händelser inträffar igen.

Av nämndens yttrande framgår att vid biståndshandläggarens hembesök där närstående deltog 2010-07-22 hos den enskilde, framkom inga klagomål på utförandet av hemtjänsten. Hembesöket föranleddes av att den enskilde behövde utökad hemtjänst på grund av sviktande hälsa. Beslut om hemtjänst utökades 2010-07-23 även med ett hembesök på kvällen. Sedan tidigare hade den enskilde beslut om hemtjänst på morgonen och vid lunch varje dag. 2010-08-24 ansökte den enskilde om särskilt boende. Bifall på ansökan beslutades 2010-08-30.

Av den sociala dokumentationen i utförandet framgår att det fanns en genomförandeplan som beskrev vilka insatser den enskilde skulle ha utifrån de beslutade insatserna. Av de granskade journalanteckningarna

framgick sparsamt med anteckningar. Anteckningarna har inte förts löpande. Det fanns endast några få anteckningar om avvikelser från planen och händelser av betydelse.

Skälen för beslutet

Tillämpliga bestämmelser

Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2006:5) om dokumentation av ärenden och genomförande av insatser enligt SoL, LVU, LVM, och LSS.

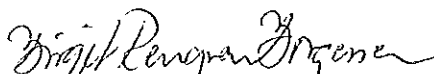
Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2008:10) om lex Sarah. Dessa bestämmelser upphörde att gälla från den 1 juli 2011, då 7 kap. 1 § Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:5) om lex Sarah trädde i kraft.


Socialstyrelsens bedömning

Socialstyrelsen bedömer att utifrån den utredning av 14 kap. 2 § SoL som genomförts har tillräckliga åtgärder vidtagits. Dock behöver den sociala dokumentationen i genomförandet förbättras och utvecklas. Genomförandet av ett beslut om insatser ska enligt 11 kap. 5 § SoL dokumenteras. Dokumentationen ska utvisa beslut och åtgärder som vidtas i ärendet samt faktiska omständigheter och händelser av betydelse.

Beslut i detta ärende har fattats av t.f. enhetschef Birgit Rengren Borgersen. Inspektören Annemor Norell har varit föredragande.

För Socialstyrelsen


Birgit Rengren Borgersen


Annemor Norell

Kopia till: Anmälaren och HSB Omsorg AB



Handläggare: Marita Danowsky
Telefon: 08 508 12 017

Till
Södermalms stadsdelsnämnd,
sociala delegationen
2010-11-02

Yttrande till Socialstyrelsen, Tillsynsavdelningen Region Öst. Diarienummer 9.2-27253/2010

Förslag till beslut

1. Nämnden överlämnar förvaltningens tjänsteutlåtande som sitt yttrande till Socialstyrelsen, Tillsynsavdelningen Region Öst.
2. Kopia på nämndens yttrande skickas till Äldreförvaltningen för kännedom.

Claes Lagergren
Avdelningschef

Sammanfattning

Socialstyrelsen har inkommit med en begäran om yttrande från Södermalms stadsdelsnämnd, angående innehållet i en skrivelse från närstående till en hemtjänstmottagare.

Skrivelsen gäller allvarliga brister i utförandet av beställda insatser. Förvaltningen föreslår att nämnden godkänner tjänsteutlåtandet som svar på begäran om yttrande från Socialstyrelsen.



Ärendets beredning

Detta ärende har handlagts inom avdelningen för äldreomsorg.

Bakgrund

Socialstyrelsen har begärt ett skriftligt yttrande från Södermalms stadsdelsnämnd över innehållet i en inkommen skrivelse gällande brister i utförandet av hemtjänst hos en kvinna, samt hur ärendet har handlagts inom ramen för stadsdelsnämndens ledningssystem för kvalitet.

Därutöver begär Socialstyrelsen en kopia av dokumentation kring den enskilde av både biståndshandläggare och utförare från och med den 1 april 2010.

Socialstyrelsen begär också kopia på rutiner angående samverkan mellan beställaren och utföraren gällande den enskildes behov av insatser.

Innehållet i skrivelsen gällande brister i utförandet av hemtjänst

Skrivelsen gäller brister i utförandet av den enskildes hemtjänst. Av skrivelsen framgår att i början av juli 2010 uppmärksammar närstående till en kvinna att kvinnan vid ett flertal tillfällen inte fått sin beviljade hemtjänst utförd. HSB Omsorg är ansvarig utförare av hemtjänsten.

De närstående har noterat att personal har uteblivit eller kommit betydligt senare än planerat. Brister har också noterats i läkemedelshanteringen.

De närstående har kontaktat ansvariga på HSB Omsorg vid ett flertal tillfällen utan att det skett någon förbättring.

Under några veckor efter den 23 juli 2010 dokumenterar de närstående avvikelserna i omvårdnaden och försöken att genom kontakt med HSB Omsorg och Curera hemsjukvård åstadkomma en förbättring. En skrivelse skickas till företagen. Skrivelsen inkom även till Södermalms stadsdelsförvaltning 2010-09-01.

Vid biståndshandläggarens hembesök 2010-07-22 hos kvinnan, där kvinnans anhöriga deltog, framkom inga klagomål på utförandet av hemtjänsten. Hembesöket föranleddes av att kvinnan ansåg att hon behövde utökad hemtjänst på grund av sviktande hälsa.

Sedan tidigare hade kvinnan beslut om hemtjänst på morgonen och vid lunch varje dag. Beslutet utökades 2010-07-23 även med ett hemtjänstbesök på kvällen. 2010-08-24 ansöker kvinnan om servicehusboende.

Ärendets handläggning inom ramen för stadsdelsnämndens ledningssystem för kvalitet

2010-09-01 mottog förvaltningen skrivelsen från den anhöriga och skickade den till HSB Omsorg för att de skulle utreda, åtgärda och besvara skrivelsen. Skrivelsen skickades också till Äldreförvaltningen, som är avtalsförvaltare, för kännedom.

Förvaltningen informerade sondottern ovanstående och kom överens om att hon skulle vidarebefordra skrivelsen till Curera vårdcentral eftersom innehållet i skrivelsen även visade på brister i läkemedelshanteringen.

HSB Omsorg besvarade skrivelsen till den anhöriga där de också informerade om att de anmält händelserna enligt föreskrifterna om Lex Sarah.

2010-10-04 inkom HSB Omsorgs anmälan om allvarliga missförhållanden och utredningen av händelserna till förvaltningen.

Förvaltningens förslag

Förvaltningen föreslår att nämnden godkänner tjänsteutlåtandet som svar på begäran om yttrande från Socialstyrelsen.

Bilagor

Den enskildes omvårdnadsdokumentation upprättad av utföraren, HSB Omsorg.

Utförarens lokala rutin angående samverkan med beställaren.

Beställarenhetens journalanteckningar samt övrig dokumentation ur den enskildes personakt.

Beställarenhetens lokala rutin angående samverkan med utföraren.

Nämndens ledningssystem för kvalitet.

