

Synpunkter  
2012-10-22

## Till Stadsdelsnämnden i Spånga-Tensta

### **Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (SOSFS 2011:9).**

#### ***Allmänt –Pensionärsrådets synpunkt***

Det är naturligtvis nödvändigt med en systemvärld som kan sägas vara instrumentell. Men det finns en annan rationalitet, nämligen dialogen mellan i detta fall ledning och personal. Den står emellertid i ett motsatsförhållande till människors gemensamma värld av innebörder, normer och åskådningsformer. Den sistnämnda världen byggs upp genom språk och kommunikation. Detta är en förutsättning för att en dialog ska kunna äga rum mellan de berörda också i ett ledningssystem där all personal anses kunna känna till systemet och tillämpa det i sin verksamhet.

Många, som arbetar i vården och omsorgen har sina rötter i andra länder med andra kulturer och styrelseskick. Deras förmåga att förstå ett mer avancerat språk som det kommer till uttryck i lagar och föreskrifter är ofta begränsad. Därför är det särskilt viktigt att vårdgivarnas och omsorgsgivarnas personal på ett enkelt sätt kan få veta vad föreskrifterna och råden innehåller, så att de förstår vad reglerna innebär för dem i deras arbete. Deras arbetsätt kanske måste ändras och större vikt läggas på dokumentation och metodik i kvalitetsarbetet. För det krävs utbildning i alla led för att höja kompetensen.

Kvalitetsbegreppet är dessutom vagt definierat i gällande lagstiftning och kan tydas som hur beskaffenheten är i en verksamhet. Det ger liten ledning för vad gränserna går mellan god och dålig kvalitet. Det kan i en marknadsekonomisk värld bli ett ganska elastiskt begrepp beroende av tillgång på ekonomiska medel. Detta får inte skymma omsorgen om människans väl. En viss vägledning kan äldreomsorgens nationella värdegrund ge.

Regeringen har insett vikten av utbildning och avsatt 100 miljoner kronor för att socialstyrelsen ska utbilda chefer inom äldreomsorgen

Pensionärsrådet anser att sådan utbildning är ännu mer angelägen för personal på lägre nivåer som i sitt arbete har att iaktta föreskrifterna som är bindande för dem. Därför fordras också personella och ekonomiska resurser samt inte minst tid för att socialstyrelsens här aktuella regler ska få den genomslagskraft de förtjänar.

#### ***Ledningssystemet –föreskrifterna***

##### *1 kap. Tillämpningsområdet*

Socialstyrelsen har tagit ett vitt grepp i föreskrifterna och utökat föreskrifterna att gälla verksamhet som regleras av lagar inom hälso- och sjukvård, tandvård, service och stöd till vissa funktionshindrade, socialtjänst, patientsäkerhet, patientdatalagen, med flera.

Ett problem är att föreskrifterna bara hänvisar till dessa lagar i regel utan att närmare beskriva innehållet. Det innebär att de som lokalt har att genomföra ledningssystemet måste ha tillgång till och läsa in reglerna i dessa lagar.

**Pensionärsrådet anser** att man tydligare borde ha angivit vad dessa lagar innehåller av betydelse för tillämpningen av föreskrifterna. I princip borde man ha eftersträvat att föreskrifterna kunde läsas utan hänvisningar till andra lagar. Det skulle ha underlättat arbetet lokalt för genomförandet av ledningssystemet.

### *2 kap. Definitioner*

Socialstyrelsen har gjort en omfattande och lovvärd definition av olika begrepp i föreskrifterna.

**Enligt pensionärsrådets mening** tycks man sträva efter att skapa ett särskilt fackspråk för verksamheten. Denna strävan kan minska förståelsen för dem med bristande språkförmåga i svenska att förstå innehållet i föreskrifterna. Definitioner är ändå viktiga för att klara ut de olika begreppen. Man kan reflektera över definitionen för ledningssystem. Är det egentligen inte fråga om en sammanställning av en grupp grundregler för ledning av verksamheten. Finns det inte risk för missförstånd om man definierar ett system som ett system och kallar bindande grundregler för principer som ju kan frånträdas?

### *3 kap. Ansvar för och användning av ett ledningssystem*

**Pensionärsrådet anser** att man lägger ett stort ansvar på vårdgivaren och omsorgsgivaren och de som har ansvar enligt LSS. De ska planera, leda, kontrollera, följa upp, utvärdera och förbättra verksamheten. Det blir naturligtvis i huvudsak cheferna för de olika verksamheterna som i verkligheten får det tunga ansvaret. Att utvärdera, dvs bedöma värdet av resultatet i verksamheten synes vara en mycket grannlaga verksamhet och fordrar att det finns ett gediget underlag i dokumentation med uppgift om olika händelser. Personalen måste också ha en framtidsvision om hur man ska förbättra verksamheten.

Enligt föreskrifterna ska man också ange hur uppgifterna - som ingår i arbetet med att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra kvaliteten – är fördelade.

Dessa uppgifter kräver personella, ekonomiska, tids- och utbildningsresurser, om arbetet ska bli tillfredställande utfört.

### *4 kap. Ledningssystemets grundläggande uppbyggnad*

#### *Allmänna råd*

#### **Pensionärsrådet anser följande:**

Det finns en frestelse med att de i 1 § angivna standarder, tekniska specifikationer och modeller för verksamheten anpassas efter hjälpmedeln i stället för efter verkligheten. De som driver verksamheten måste passa sig för en sådan utveckling men vi hoppas att ledningen är vaksam mot sådana förhållanden.

#### *Processer och rutiner (2,3,4 §§)*

De metoder som ska användas i arbetet med processer och rutiner synes vara både omfattande, invecklade och tidsödande. I akuta situationer måste ofta ett snabbt ingripande ske. Då kanske man måste tillämpa mindre komplicerade metoder. Däremot är det av stor betydelse, att den serie aktiviteter och arbetssätt som sker efter en sådan situation utredes på ett metodiskt och likformigt sätt för att vara till hjälp när liknande omständigheter inträffar i framtiden.

### *Samverkan (5 och 6 §§)*

Vi vill framhålla att samverkan inom de områden som ledningssystemet omfattar är mycket viktig och inte minst när det samverkan mellan verksamheter, där vi har två huvudmän dvs kommun och landsting. Sannolikt behöver det regleras noggrant för att kvalitetskraven ska kunna upprätthållas.

### *5 kap. Systematiskt förbättringsarbete*

#### *Risikanalys (1§)*

#### **Pensionärsrådet vill anföra följande**

Risikanalys är framtidsinriktade och bygger på om det finns risk för att händelser skulle kunna inträffa som kan medföra brister i verksamhetens kvalitet. Det är ofta mycket svåra bedömningar som åläggs vårdgivaren och omsorgsgivaren. Den största erfarenheten av sådan analys torde försäkringsbranschen ha. I handboken för vårt ledningssystem hänvisas till såväl *SKL:s handbok som stöd för riskanalyser inom individ och familjeomsorg* och ett material kallat *Risikanalys & Händelseanalys* som landstingets Ömsesidiga Försäkringsbolag mfl tagit fram.

Vi vill betona att det behövs ordentliga utbildningsinsatser för all personal som i arbetet ska observera risker som skulle kunna inträffa, om inte framtidsperspektivet i analysen ska gå förlorad.

#### *Egenkontroll (2§)*

Egenkontrollen innebär att den som bedriver verksamheten följer upp (fullföljer) och utvärderar (bedömer värdet av) verksamhetens resultat. Kontrollen omfattar både den verksamhet som har bedrivits och den som bedrivs.

Det läggs viktiga arbetsuppgifter på personalen utöver det ordinarie arbetet, som tillsammans med kvalitetsarbetet kan bli betungande.

#### *Utredning av avvikelser (3§)*

#### *Klagomål och synpunkter*

Det är viktigt att klagomål och synpunkter på verksamhetens kvalitet beaktas och eventuella brister utreds. Om brister i säkerheten uppdragas måste de undersökas neutralt utan att någon blir syndabock.

#### *Rapporteringskyldighet, Sammanställning och analys, förbättrande åtgärder i verksamheten, förbättring av processerna och rutinerna (4-8§§)*

Under ovannämnda rubriker redovisas en verksamhet som kan medföra snabba ingripanden och stort arbete. Normalt får man hoppas att få händelser inträffa, men plötsliga händelser kan få mer eller mindre epidemiska effekter. Om sådana händelser inträffar eller skulle kunna inträffa kan det administrativa arbetet med kvaliteten i vissa fall hindra de akuta åtgärder som borde vidtas i första hand.

Vi anser att förfarandet verkar mycket omständligt och borde kunna förenklas betydligt för att bli mer effektivt.

### *6 Kap Personalens medverkan i kvalitetsarbetet(1-3§)*

#### **Pensionärsrådet vill anföra följande:**

Det fordras personal med rätt utbildning och kompetens i alla led för att det stora arbetet med kvalitet ska bli effektivt. Eftersom utvecklingen förändras behövs inte bara att man rekryterar

rätt personal utan också att personalen får kontinuerlig utbildning. Sådana åtgärder kan också göra att arbetet blir mera attraktivt för ungdomar att välja att arbeta inom verksamheten.

#### *7 kap Dokumentationsskyldig*

Dokumentationen är viktig. Den utgör en förutsättning för att över huvud taget kunna göra fullödiga kvalitets- och patientsäkerhetsberättelser med tillräcklig detaljeringsgrad.

Dokumentationen har på sina håll inte nått upp till betryggande nivåer. Vi förutsätter att åtgärder vidtas för att förbättra allt underlag till stöd för dessa berättelser.

#### **Slutord**

Pensionärsrådet hoppas att det stora arbete som lagts ner på socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete ska kunna förbättra kvaliteten. Emellertid anser vi att försök bör göras att på sikt förenkla texten. Effekten av föreskrifterna, som ju är bindande, borde så småningom undersökas för att se resultatet. Vi vill också betona vikten av att tillräckliga ekonomiska och personella resurser ställs till förfogande för tillämpning av föreskrifterna och råden samt fortlöpande utbildning av personalen.

Stadsdelsnämnden i Spånga-Tensta

Bo Werner