



Handläggare: Monika Lind
Telefon: 08-508 18 122

Till
Farsta stadsdelsnämnd
2013-05-23

Avvikelsehantering inom äldreomsorgen

Yttrande till Stadsrevisionen

Förslag till beslut

1. Stadsdelsnämnden överlämnar förvaltningens tjänsteutlåtande som yttrande till Stadsrevisionen över rapporten Avvikelsehantering inom äldreomsorgen.
2. Omedelbar justering.

Steinunn Á Håkansson
stadsdelsdirektör

Päivi Kabran
avdelningschef

Sammanfattning

Stadsrevisionen har granskat avvikelsehanteringen inom äldreomsorgen i Farsta och några andra stadsdelsnämnder. Granskningen visar att det saknas ett sammanhållande system för avvikelsehantering inom äldreomsorgen.

Förvaltningen diskuterar utifrån Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd en modell där synpunkter och klagomål fångar upp avvikelser oberoende av varifrån informationen om det inträffade kommer. Revisionskontoret föreslår att äldrenämnden tar fram ett IT-verktyg för hantering av avvikelser inom äldreomsorgen. Förvaltningen menar att ett eventuellt IT-verktyg bör tas fram gemensamt för hela socialtjänsten, inklusive LSS (lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade), och utgå från stadsdelsnämndens ledningssystem.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen för äldre.

Bakgrund

Stadsrevisionen har i februari i år granskat avvikelshanteringen inom äldreomsorgen. Utöver Farsta stadsdelsnämnd omfattar granskningen äldrenämnden och stadsdelsnämnderna Farsta, Rinkeby-Kista och Skärholmen.

Nämndens yttrande över rapporten ska ha kommit in till Stadsrevisionen senast den 24 maj 2013.

Revisionsrapporten i sammanfattning

Granskningens syfte

Syftet med granskningen är att bedöma om nämnderna har system och rutiner för avvikelshantering som bidrar till att säkerställa att äldre som är i behov av insatser ska få dessa med en god kvalitet och en hög patientsäkerhet.

Ledningssystem

Enligt Socialstyrelsens föreskrift och allmänna råd SOSFS 2011:9 ska ansvariga nämnder ha ett ledningssystem som är gemensamt för hälso- och sjukvård, tandvård, socialtjänst och LSS. Skärholmen och Rinkeby-Kista stadsdelsnämnder har fastställt ett sådant system. Revisionskontoret menar att det är angeläget att också Farsta stadsdelsnämnd tar fram ett ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete, så att även vi följer nationella regelverk.

Riskanalys

Risker ska analyseras löpande för att identifiera händelser som skulle kunna inträffa och som gör att verksamheten inte kan leva upp till ställda kvalitetskrav. Nämnderna gör riskanalyser i viss omfattning, men revisionskontoret menar att de kan utvecklas. Riskanalyserna ska i större utsträckning utgå från de väsentliga processer som ska identifieras i nämndens ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete.

Egenkontroll

En viktig del i det förebyggande arbetet är egenkontroller. I rapporten konstateras att nämnderna inte genomför någon formell, systematisk egenkontroll av den del av äldreomsorgen som handlar om social omsorg. Den del som rör hälso- och sjukvård kontrolleras enligt gällande lagstiftning av respektive medicinskt ansvarig sjuksköterska. Revisionskontorets uppfattning är att ledningens kontroller

behöver utvecklas, bland annat för att visa om utförarens rutin för avvikelshantering fungerar väl.

Avvikelsehantering

Granskningen visar att stadsdelsnämnderna saknar ett sammanhållet system för avvikelshantering. Nämnderna behöver därför klargöra vilka informationskanaler som ska användas för att identifiera, sammanställa och följa upp avvikelser inom äldreomsorgen.

Revisionskontorets slutsats är att nämnderna behöver stöd av ett IT-verktyg för hantering av avvikelser i form av fel och brister inom äldreomsorgen. Dokumentationssystemet ParaSoL tillgodoser inte det behovet. Stadsdelsnämnderna bör i samverkan med äldrenämnden ta ställning till hur avvikelser ska hanteras inom den del av äldreomsorgen som rör social omsorg.

Klagomål och synpunkter

Avvikelser i form av klagomål och synpunkter bör också enligt revisionskontoret tydligare integreras i nämndens system för avvikelshantering. Samtidigt bör nämnden undersöka hur avvikelserna används förebyggande och i arbetet med att utveckla kvaliteten i verksamheten.

Lex Sarah och lex Maria

Alla granskade nämnder har rutiner för rapport och anmälan enligt lex Sarah och lex Maria. För att se till att alla avvikelser verkligen rapporteras krävs att personalen är medveten om innebörden i begreppet avvikelse. Inom hälso- och sjukvården finns riktlinjer och rutiner för hur avvikelser ska hanteras, men motsvarande riktlinjer och rutiner saknas inom den del av verksamheten som gäller social omsorg. Äldrenämnden rekommenderas därför att i samverkan med stadsdelsnämnderna utforma ett stadsövergripande underlag som stöd till personalen.

Ständiga förbättringar

De granskade nämnderna redovisar inte sitt systematiska kvalitetsarbete. Det framgår inte hur erfarenheterna från kvalitetssäkringsarbetet tagits till vara inom äldreomsorgen. Nämnderna bör ta ställning till hur en sådan dokumentation ska utformas. Man bör sträva efter att samla kvalitetsarbetet inom hälso- och sjukvård och inom social omsorg i ett gemensamt dokument.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Ledningssystem

Förvaltningen instämmer i revisionskontorets påpekande att stadsdelsnämnden bör fastställa ett ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete enligt gällande föreskrifter och allmänna råd. Ett arbete pågår inom förvaltningen och ett förslag kommer att presenteras för nämnden i år. Förslaget till ledningssystem ska bland annat säkerställa att riskanalyser och egenkontroller genomförs och leder till verksamhetsutveckling, så som avsikten är i föreskrifter och allmänna råd.

Avvikelsehantering

Fel och brister

Revisionskontoret menar att staden ställer högre krav på externa utförare än på sina egna verksamheter genom att i kravspecifikationen för hemtjänstutförare ställa krav på dokumenterade system för hur fel och brister i verksamheterna ska identifieras, dokumenteras, analyseras och åtgärdas samt hur vidtagna åtgärder ska följas upp och återföras.

Förvaltningen håller inte med om den slutsatsen. Begreppet ”fel och brister” används inte längre av Socialstyrelsen. Kravspecifikationen hänvisar troligen till tidigare föreskrifter för ledningssystem, där fel och brister var ett centralt begrepp. Däremot ska avvikelser identifieras, dokumenteras, åtgärdas och återkopplas oberoende av hur allvarliga de bedöms vara. Det regleras i de nationella föreskrifter och allmänna råd som gäller oberoende i vilken regi verksamheten bedrivs.

Klagomål och synpunkter

Förvaltningen diskuterar utifrån Socialstyrelsens handböcker en modell där synpunkter och klagomål fångar upp avvikelser oberoende av varifrån informationen om det inträffade kommer. Den kan komma från personal, brukare, närstående eller från någon annan. Vinsten är att oavsett var något inträffat som innebär en avvikelse från kvalitet ska verksamheten använda informationen för att lära sig något, utreda och förebygga att det händer igen.

Genom att samordna personalens avvikelserapportering med rutinen för synpunkter och klagomål kan alla avvikelser sättas in i ett sammanhang och förbättringsområden kan identifieras.

Förvaltningen anser därför att avvikelsehanteringen inom verksamhet som bedriver social omsorg bör ske inom systemet för klagomål och synpunkter och

för lex Sarah. Hur det ska göras ska regleras i det ledningssystem som är under utarbetande.

Missförhållanden och lex Sarah

Revisionskontoret påpekar att det ”utöver de missförhållanden enligt lex Sarah, som omfattas av bestämmelser i SoL och SOSFS 2011:9, förekommer andra typer av fel inom omsorgen, t ex avvikelser från beviljade insatser såsom uteblivna hemtjänststimmar och kvalitetsbrister i de insatser som ges samt stölder”.

Förvaltningen menar att den typ av avvikelser som revisionskontoret syftar på i stor utsträckning ska hanteras inom ramen för lex Sarah. En utebliven hemtjänststimme är ett missförhållande med risk för allvarliga konsekvenser. En stöld betraktas definitivt som ett missförhållande som ska rapporteras till förvaltningens lex Sarah-ansvariga.

Registrering av avvikelser i dokumentationssystemet ParaSoL

I den enskilda brukarens sociala journal registreras händelser av vikt och avvikelser från genomförandeplanen. Revisionskontoret har granskat de handledningar som finns tillgängliga för dokumentationen och konstaterar att det inte framgår att personalen ska skriva en separat avvikelserapport.

I Farsta görs kopplingen mellan dokumentationen i ParaSoL och hantering av avvikelser genom den rutin för social dokumentation inom äldreomsorgen som tagits fram. I den förtydligas att den sociala dokumentationen inte ersätter avvikelserapportering genom synpunkter, klagomål eller rapport om missförhållanden.

Dokumentationshandledare

Förvaltningen har under förra året utbildat dokumentationshandledare i alla verksamheter. Handledarens uppdrag regleras i rutinen för social dokumentation. Hen ska bland annat granska den sociala dokumentationen på enheten och informera sina arbetskamrater om till exempel avvikelserapporteringen inte fungerar som den ska.

En diskussion pågår om att också låta dokumentationshandledarna informera om och granska hur rutinen för lex Sarah fungerar i verksamheten. Syftet skulle vara att samordna avvikelshanteringen inom nämndens ansvarsområde.

IT-verktyg för äldreomsorgen

Förvaltningen menar att avvikelshanteringen bör regleras utifrån lagstiftning och inte per verksamhetsområde. Därför är vi tveksamma till ett separat IT-verktyg för



äldreomsorgen. Ett eventuellt IT-verktyg för att hantera avvikelser bör tas fram gemensamt för hela socialtjänsten, inklusive LSS, och utgå från stadsdelsnämndens ledningssystem.

Ständiga förbättringar

Förvaltningen instämmer i att kvalitetsarbetet behöver sammanställas och beskrivas på ett mer systematiskt sätt, för att underlätta arbetet med ständiga förbättringar. I det kommande ärendet om ledningssystemet får nämnden ta ställning till om det lämpligaste är att samla informationen om hälso- och sjukvård och social omsorg i ett dokument, som revisionskontoret förordar, eller om den kan beskrivas separat.

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden överlämnar förvaltningens tjänsteutlåtande som yttrande till Stadsrevisionen.

Bilaga

Stadsrevisionens rapport Avvikelsehantering inom äldreomsorgen (2013:5)