



BESLUT

Avdelning öst
Annemor Norell
Annemor.Norell@ivo.se

2014-06-25

Diariernr ...

14-125-2014

13

Kungsholmens stadsdelsnämnd
Box 49039
100 28 STOCKHOLM

Ärendet

Tillsyn av nämndens ansvar för äldres behov på särskilt boende, Mariebergs vård och omsorgsboende och Kungsholmens stadsdelsnämnd i Stockholms kommun.

Beslut

Ärendet avslutas.

Bakgrund

Inspektionen för vård och omsorg, IVO, har under 2014 fått i uppdrag att genomföra tillsyn av socialnämndernas ansvar för särskilt boende för äldre enligt socialtjänstlagen (2001:453). IVO ska granska att socialnämnderna säkerställer att den enskildes bedömda behov av stöd och hjälp tillgodoses.

Uppdraget ska redovisas till Regeringskansliet (Socialdepartementet) senast den 31 oktober 2014.

Underlag för tillsynen

- Skriftlig redogörelse från stadsdelsnämnden.
- Biståndsbeslut med utredning för fem personer vid Mariebergs vård- och omsorgsboende. Social dokumentation i genomförandet i form av genomförandeplaner och vård- och omsorgspersonalens löpande anteckningar för nämnda fem personer.
- Intervju med tre vård- och omsorgspersonal vid Mariebergs vård- och omsorgsboende.
- Intervju med ledamot i stadsdelsnämnden, avdelningschef för beställar- och utförarenheten, beställarchef, biståndshandläggare, administrativ sekreterare/utredare och verksamhetschefen för Mariebergs vård- och omsorgsboende.

Protokoll från genomförda intervjuer har faktagranskats av stadsdelsnämnden och det särskilda boendet.

Redovisning av tillsynen

Uppgifter lämnade vid intervjuerna

Överlämnande av uppdrag och information från beslutande nämnd till den som genomför insatsen

Av intervjun framgår att överlämnande av uppdrag och verkställighet av beslut finns beskrivet i nämndens systematiska kvalitetsledningssystem. Det finns beskrivet i nämndens kvalitetsledningssystem hur samverkan mellan nämnd/myndighetsutövning i det särskilda boendet ska genomföras. Verksamhetschefen uppger att det även finns beskrivet i den enskilda verksamhetens kvalitetsledningssystem. Verksamhetschefen uppger att det finns beskrivet i den enskilda verksamhetens kvalitetsledningssystem hur mottagandet av ett uppdrag och hur verkställighet av beslut ska genomföras.

De intervjuade uppger att biståndshandläggaren skickar en beställning via fax till utföraren. Insatsen är vård- och omsorgsboende med heldygnsomsorg. Inget beslut på insatser skickas till utföraren. Innehållet i beställningen är delar av utredningen med fasta rubriker och formulerade mål utifrån den enskildes behov, förutsättningar och önskemål. Den nationella värdegrunden och äldreomsorgens nämndmål är utgångspunkten för de individuella målen. Biståndsenheten/nämnden uppger att det pågår en utveckling och förbättring av målformuleringen i den enskildes beställning. Sjuksköterskan tar emot beställningen och dokumenterar den i det IT-baserade verksamhetssystemet. Sjuksköterskan överlämnar beställningen till vård- och omsorgspersonalen.

Planering och utförande av insatser

Vård- och omsorgspersonalen uppger att i samband med inflyttningen genomförs ett ankomstsamtal tillsammans med den enskilde, där kontaktpersonen och sjuksköterskan deltar. En genomförandeplan upprättas tillsammans med den enskilde/företrädare inom två veckor efter inflyttning. Kontaktpersonen utgår från beställningen och i dialog med den enskilde/företrädare upprättar kontaktpersonen den enskildes genomförandeplan utifrån dennes önskningsar och behov. Därefter skickar verksamheten den planerade genomförandeplanen till biståndsenheten. Genomförandeplanen beskriver vilka insatser den enskilde har behov av och när och hur dessa insatser ska genomföras under dygnet. Vård- och omsorgspersonalen uppger att det finns en helhetssyn på den enskildes behov under hela dygnet i genomförandeplanen. Av intervjun framgår att målformuleringen i den enskildes beställning oftast är generellt beskriven. Vård- och omsorgspersonalen läser och använder genomföran-

deplanerna i sitt arbete. Muntliga och skriftliga rapporter finns i verksamheten.

Den intervjuade vård- och omsorgspersonalen uppger att de har tid att genomföra de insatser som planerats hos den enskilde. Det framgår att insatserna alltid anpassas individuellt för den enskilde. Om de planerade insatserna inte genomförs skrivs en avvikelse och den dokumenteras i den enskildes journal. Vård- och omsorgspersonalen uppger att det förekommer att extra personal tas in vid extra hög arbetsbelastning i verksamheten.

Uppföljning

Nämnden har i avtalet med den enskilda utföraren säkerställt möjligheten att kontrollera och följa upp verksamheten. Individ- och verksamhetsuppföljning sammanställs i en rapport till nämnden en gång per år.

Representanter för stadsdelsnämnden uppgav att de har kännedom om vilken planering som genomförs för den enskilde eftersom verksamheten skickar den upprättade genomförandeplanen till biståndshandläggaren. Genomförandeplanen ska vara klar inom två veckor från det att den enskilde flyttat in på boendet. Biståndshandläggarna ska genom att granska genomförandeplanerna se om bedömda behov om hjälp och stöd i utredningen och de uppsatta målen kommer fram i den planering som sker för den enskilde. Efter ca tre veckor efter inflyttning kontaktar biståndshandläggarna den enskilde eller dennes företrädare för att försäkra sig om att de planerade insatserna i genomförandeplanen utförs och att den enskildes behov är tillgodosedda utifrån den enskildes beställning. Biståndshandläggaren informerar samtidigt om att den enskilde får en annan handläggare i samband med flytt till särskilt boende.

Individuppföljningen utförs av en grupp biståndshandläggare om tre personer en gång per år. Frågorna ställs utifrån en fast modell som grundar sig på den nationella värdegrunden. I dialog med den enskilde framkommer om målen i beställningen är uppnådda. För de som inte kan delta i intervjun genomförs observationer till exempel vid matsituationen. Vid uppföljningen granskas den enskildes genomförandeplan och hur denne svarar mot målen i beställningen. Individuell återrapportering sker vid behov genom ny beställning alternativ muntlig kontakt med utföraren.

Eventuella synpunkter eller klagomål tas emot vid uppföljningen. Kortfattad journalanteckning skrivs.

Kontaktpersonen i verksamheten genomför en uppföljning av den enskildes insatser där den enskilde eller företrädare deltar. Uppföljningen genomförs var sjätte månad eller oftare om behovet har förändrats. Om den enskilde får ett förändrat behov uppdateras genomförandeplanen. Förändring av genomförandeplanen återkopplas till biståndsenheten. Övrig kvalitetsuppföljning genomförs av företaget och kommunen, både på individ- och verksamhetsnivå.

Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2012:12) om ansvaret för personer med demenssjukdom och bemanning i särskilda boenden

Nämnden känner till den beslutade föreskriften och dess innebörd. Nämnden beskriver att bland annat kommer fler biståndshandläggare att behövas. Verksamhetschefen uppger att verksamheten känner till den beslutade föreskriften och dess innebörd, men att diskussioner måste föras på företagsövergripande nivå.

Dokumentationsgranskning

Biståndsutredning och biståndsbeslut

Av den granskade dokumentationen framgår att utredning och beslut om särskilt boende finns för alla fem personer, men inget särskilt beslut som utvisar vilka insatser som ska ges. En beställning överlämnas till utföraren när beslutet ska verkställas. Av beställningen framgår delar av utredningen med fasta rubriker där den enskildes behov beskrivs samt en målbeskrivning. Av den enskildes behov framgår fysiska, sociala och psykiska behov.

Social dokumentation under genomförandet

En genomförandeplan som beskriver insatserna till den enskilde finns för alla fem granskade personer. Genomförandeplanerna utgår från beställningen. När och på vilket sätt insatserna ska utföras över hela dygnet framgår i genomförandeplanerna och ett huvudmål finns beskrivet för insatserna. Av de flesta planer framgår att den enskilde har deltagit vid upprättandet av genomförandeplanen. Det framgår vidare att alla genomförandeplaner har eller ska följas upp. Det framgår av de planer som har följts upp att de också är uppdaterade. Av de planer som följts upp framgår inte vem som har varit delaktig.

Nämndens skriftliga redogörelse

I nämndens skriftliga redogörelse anges förutom det som framkommit vid intervjuerna följande. Genom fastställda rutiner för beställning,

individuppföljning och avtalsuppföljning säkerställs att den enskilde får stöd och hjälp utifrån sina behov.

Stockholms stad har en modell för gemensam verksamhetsuppföljning. Äldreförvaltningen ansvarar för utformning av den stadsgemensamma uppföljningen. Uppföljningarna genomförs av stadsdelsförvaltningarna en gång per år. Uppföljning sker genom besök, observation och bedömning görs av verksamhetens följsamhet av rutiner. Dialog förs med utföraren med särskilt fokus på ledning, styrning och utveckling av verksamheten.

Genom fastställda rutiner för individuppföljning, uppföljning av resultaten från stadens brukarundersökning och kontakt med den enskilde eller dennes företrädare säkerställs att bedömda behov av stöd och hjälp till den enskilde har tillgodosetts.

Kungsholmen har en modell för individuppföljning som handlar om att biståndshandläggaren i möte med den enskilde följer upp beställningen och återför resultaten till boendet, eventuellt både på individnivå och på aggregerad nivå. Aggregerade resultat återförs till kvalitetsuppföljaren som gjort ramavtalsuppföljning och används i den samlade bedömningen. Vid samtal från den enskilde, ev. företrädare, anhöriga eller vård- och omsorgsboendet görs besök vid behov.

Staden genomför varje år en totalundersökning oavsett regiform och genomförs som postal enkät. Resultaten är viktiga för boendet och dess utveckling, men resultaten kan också användas i jämförelse med resultaten från den individuppföljning biståndshandläggarna gör. Resultaten av brukarundersökningen tas upp i dialog med utföraren vid avtalsuppföljning.

Skälen för beslutet

Tillämpliga bestämmelser m.m.

- 3 kap. 3 § socialtjänstlagen (2001:453) SoL
- 4 kap. 2, 5 §§ Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:9) om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete
- JO beslut 6 april 2000, dnr 699/1999
- JO beslut 23 december 2003, dnr 252-2002

Bedömning

IVO har vid inspektionen funnit förbättringsområden avseende nämndens ansvar att säkerställa att den äldres bedömda behov tillgodoses på särskilt boende.

Nämnden fattar inga särskilda biståndsbeslut om vilka hemtjänstinsatser den enskilde ska ges vid det särskilda boendet. Dessa insatser fastställs istället efter att den enskilde flyttat in på boendet genom att personal på det särskilda boendet upprättar en genomförandeplan. Som grund till planens upprättande används biståndshandläggarens beställning.

Det ligger i sakens natur att den äldres behov av service och omsorg varierar över tid bl.a. beroende på dennes hälsotillstånd, vilket medför att verksamheten måste ha en flexibilitet avseende de insatser som ges på boendet. Samtidigt föreligger en viss risk för den enskildes rättssäkerhet då detta förfarande kan medföra att andra omständigheter än den enskildes behov avgör vilka insatser som ges. Detta kan t.ex. vara bemanning eller schemaläggning.

Det finns inget i socialtjänstlagen som fastställer hur detaljerat ett beslut om biståndsinsatser ska vara. JO har i beslut (6 april 2000, dnr 699/1999 och 23 december 2003, dnr 252-2002) uttalat sig om utformning av beslut, där framgår att beslut ska vara tydliga, innehålla vad den enskilde har ansökt om och om beslutet helt eller delvis gått den enskilde emot samt vad beslutet innebär i praktiken. Dessa uttalanden kan tjäna som vägledning.


I sammanhanget vill IVO uppmärksamma nämnden på att Socialstyrelsens beslutade föreskrifter och allmänna råd (2012:12) om ansvaret för personer med demenssjukdom och bemanning vid särskilda boenden träder ikraft den 31 mars 2015. Av dessa följer att särskilda beslut om hemtjänstinsatser ska fattas av nämnden för personer med demenssjukdom som bor på särskilt boende.

IVO bedömer att uppföljning av den enskildes behov sker systematiskt av nämnden. Individ och verksamhetsuppföljning sammanställs i en rapport till nämnden en gång per år.

Beslut i detta ärende har fattats av Birgit Rengren Borgersen. I den slutliga handläggningen har Sofia Urby Engren deltagit. Annemor Norell har varit föredragande.

För Inspektionen för vård och omsorg


Birgit Rengren Borgersen


Annemor Norell

Kopia till: Huvudmannen och Mariebergs vård- och omsorgsboende