

Årssammandrag inspektioner 2014

Äldreomsorgsinspektörerna har under året arbetat med inspektioner. Arbetet har utgått dels från påkallade inspektioner utifrån inkomna synpunkter, klagomål och avvikelser, och dels utifrån planerade inspektioner. Riskbedömda verksamheter har granskats enligt en för året framtagen plan. Underlaget för riskbedömningarna har huvudsakligen bestått av verksamheternas resultat från verksamhets- och avtalsuppföljningar samt brukarundersökningar.

En screening av aktiviteter på 19 vård- och omsorgsboenden med somatisk inriktning har genomförts. I hemtjänsten granskades 211 hemtjänstenheter gällande tillgänglighet per telefon.

Som ett led i utvecklingsarbetet har inspektörerna besökt elva verksamheter som utmärkt sig för att ha goda resultat på såväl verksamhetsuppföljning som brukarundersökning, i syfte att påvisa framgångsfaktorer för ett fungerande kvalitetsutvecklingsarbete samt att sprida goda exempel på arbetssätt.

Under hösten har merparten av inspektionerna genomförts med anledning av inkomna klagomål.

Sammanfattande bedömning

Inspektioner enligt plan

Under året genomfördes tio inspektioner enligt plan. Utav dessa genomfördes åtta inspektioner utifrån riskbedömningar i förebyggande syfte. Två inspektioner enligt plan var återbesök i verksamheter för kontroll av att tidigare konstaterade brister åtgärdats.

Hemtjänsten

De planerade inspektionerna inom fyra hemtjänstverksamheter föregicks övervägande utifrån att de hade lägre resultat i brukarundersökningen än staden i snitt gällande frågeområden om förtroende för personalen, kunna påverka tider, hänsyn till åsikter och önskemål, meddelande om tillfälliga förändringar, trygghet med hemtjänsten samt sammantagen nöjdhet med hemtjänsten. Samtliga av dessa verksamheter hade påbörjat arbete med att ta fram åtgärder inom de områden som visade lägre resultat i brukarundersökningen.

Bedömningen av verksamheterna visade att de hade goda möjligheter att förbättra kvaliteten genom medvetenheten och insikten om förbättringsområdena samt de framtagna åtgärder som påbörjats i det systematiska kvalitetsarbetet.

I en verksamhet fanns dock ett behov av konkretisering av de framtagna åtgärderna samt framtagande av en tydlig plan för uppföljning för att se om de vidtagna åtgärderna gett avsedd effekt.

Vård och omsorgsboende

De planerade inspektionerna inom fyra vård och omsorgsboenden föregicks övervägande utifrån att de hade lägre resultat i brukarundersökningen än staden i snitt.

Vid inspektionerna framkom att samtliga verksamheter hade identifierat utvecklingsområdena samt påbörjat ett arbete med att utveckla kvaliteten inom de områden som hade ett lägre resultat i brukarundersökningen. I en verksamhet hade ett flertal handlingsplaner redan upprättats. Inspektörerna bedömde att verksamheterna, genom att ha identifierat förbättringsområden, analyserat orsaker och påbörjat arbete med åtgärder, hade goda möjligheter att förbättra sina resultat och öka kvaliteten.

Uppföljning

Inspektioner genomfördes i två hemtjänstenheter med anledning av uppföljning av två tidigare inspektioner genomförda under 2013 och 2014.

I båda hemtjänstverksamheterna kvarstod utvecklingsområden.

Inspektioner med anledning av klagomål

Klagomål har föranlett inspektioner i 12 verksamheter.

Inspektion på ett vård- och omsorgsboende genomfördes med anledning av ett klagomål gällande brister vid inflyttning samt bemötande. Inspektörerna fann ingenting som kunde tyda på att inflyttning till vård- och omsorgsboendet inte sker i enlighet med gällande krav och det uppdrag verksamheten har.

Inspektion av en hemtjänstenhet genomfördes med anledning av ett klagomål om brister vid utförande av hemtjänstinsatser och delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser. Inspektörerna konstaterade att det fanns grund för klagomålet samt att ledningen för verksamheten är medveten om att de inte har kunnat säkerställa utförandet av beviljade insatser fullt ut samt att det saknades rutiner för utförande av delegerade hälso- och sjukvårdsuppgifter.

Granskning av en dagverksamhet genomfördes med anledning av misstanke om brister i verksamheten. Vid besöket framkom att verksamheten inte uppfyller avtalsenliga krav. Äldreförvaltningen kommer att följa upp att verksamheten vidtar nödvändiga åtgärder för att rätta till bristerna. Ärendet överlämnades till avdelningen för Upphandling och utveckling för vidare åtgärder.

Inspektion på ett vård- och omsorgsboende genomfördes med anledning av inkomna synpunkter om eventuella brister i omsorgen om äldre personer i verksamheten. Inspektörerna bedömde att de delar av verksamheten, som granskningen avsåg, ger förutsättningar för att de boendes behov av trygghet tillgodoses samt att de vård- och omsorgsinsatser som ges på boendet är av god kvalitet.

Inspektion på en hemtjänst genomfördes med anledning av en anmälan gällande att kunder inte fick den hjälp de var beviljade, att tidsregistreringen inte sköttes enligt tillämpningsanvisningar och regelverk. Vid inspektionen fann inspektörerna uppenbara brister ifråga om administrativ ordning samt dokumentationen. Ledningen tillstod att det under slutet av 2013 samt under våren 2014 varit brister som de höll på att åtgärda. Verksamheten följdes upp vid ytterligare en inspektion 2014.

Inspektion genomfördes på ett vård- och omsorgsboende med anledning av att ett skriftligt klagomål inkom från anhörig. Klagomålet gällde brister i omvårdnad. Särskilt poängterades brister i den somatiska delen av omvårdnaden. Inspektörerna fann inte någonting som tyder på att man inte gjort allt för att det skall bli bra för de boende. En uppföljande inspektion är planerad till våren 2015.

Inspektion genomfördes på ett vård- och omsorgsboende med anledning av ett klagomål som inkommit till Äldreförvaltningen via Äldre direkt. Klagomålet inkom från en anhörig som hade synpunkter på personalens tillgänglighet och samverkan/informationsöverföring mellan personal. Inspektörerna bedömde att verksamheten har en insikt om aktuella förbättringsområden.

Inspektion genomfördes på en hemtjänst med anledning av ett inkommet klagomål om brister i matlagningskunskaper samt bemötande i samband med framförande av synpunkter och klagomål. Inspektörerna bedömde att mat och måltider är ett fortsatt utvecklingsområde.

En oanmäld inspektion på ett vård- och omsorgsboende genomfördes med anledning av ett inkommet klagomål från en anhörig angående brister i bemanning. Vid inspektionen framkom att ledningen agerat skyndsamt i samband med att rutinen för bemanning brast. Verksamheten har en skriftlig rutin för bemanning som efter det inträffade har uppdaterats.

Inspektion genomfördes på ett servicehus med anledning av två inkomna klagomål, ett gällande obesvarat larm och ett gällande bristfällig återkoppling på klagomål samt brister i bemötande. Granskningen gav en bild av en verksamhet där viljan att ge brukarna en god omsorg och service finns. Inspektörerna bedömde det som nödvändigt att verksamheten säkerställer att brukarna får de insatser och det stöd de behöver och är beviljade.

Inspektion genomfördes på ett vård- och omsorgsboende med anledning av att inkommet klagomål från en anhörig gällde bemötande, personalens brist på tid samt verksamhetens klagomålshantering. Inspektörerna bedömde att ledningen bör försäkra sig om att samtlig personal tar del av genomförandeplanerna.

Inspektion genomfördes på en hemtjänst med anledning av ett inkommet klagomål. Klagomålet gällde brister i matlagningskunskaper samt bemötande i samband med framförande av synpunkter och klagomål. Inspektörerna bedömde det som nödvändigt att ledningen för hemtjänsten förvissar sig om att all personal kan tillaga måltider samt känner till hur inkomna klagomål och synpunkter tas emot, utreds, sammanställs och analyseras för att säkerställa kvaliteten i verksamheten.

Goda exempel

Under året har inspektörerna gjort besök i 11 verksamheter som utmärkt sig för att ha bra resultat på såväl verksamhetsuppföljning som brukarundersökning. Syftet var att ta reda på hur dessa verksamheter arbetar med systematisk kvalitetsutveckling, påvisa framgångsfaktorer för ett fungerande kvalitetsarbete och sprida goda exempel på arbetssätt.

Resultatet för vård och omsorgsboende visade att ledarskapet har en central betydelse för hur kvaliteten är i verksamheten. Att chefen är närvarande och stöttande samt att det råder en samsyn kring verksamhetens vision/värdegrund. Att chefen har förtroende för sin personal och gör dem delaktiga i utvecklingsarbetet samt att verksamhetens kvalitetsledningssystem är förankrat i verksamheten, skapar tydlighet och förståelse om varför saker görs. Att alla följer det som bestämts och att man följer upp det man beslutat är också en framgångsfaktor.

Resultatet för hemtjänsten visade att enheterna var måna om att ha en god tillgänglighet för kunder och anhöriga. De är tydliga med att ge rätt förväntningar till kunderna och har ett flexibelt tänk för att lösa tidsramar för utförande av insatser. Trots att enheterna har goda resultat är de självkritiska och söker områden som behöver

utvecklas. Cheferna involverar personalen i förbättringsarbetet vilket gör dem delaktiga och skapar engagemang. Enheterna arbetar strukturerat med synpunkter/klagomål och avvikelser i förbättringsarbetet och genomför egenkontroller för att säkra arbetet och kvaliteten.

Screening av aktiviteter

Utöver inspektionerna genomfördes under hösten 2014 även en screening av aktiviteter på 19 vård- och omsorgsboenden med somatisk inriktning. Screeningen omfattade en avdelning per besökt vård- och omsorgsboende. Samtliga verksamheter erbjöd de äldre aktiviteter, dock med varierat utbud och omfattning. Resultatet har presenterats i en rapport som överlämnats till samtliga stadsdelsnämnder, entreprenader och privata utförare av vård- och omsorgsboenden i Stockholms stad.

Tillgänglighetskontroll hemtjänsten

Under året gjordes en kontroll av hemtjänstverksamheternas tillgänglighet via telefon. Resultatet utvisade att 98 % av hemtjänstenheterna (211 st.) svarade eller ringde tillbaka kort efter meddelande lämnats. Tre privata hemtjänstutförare som inte var tillgängliga har överlämnats till förvaltningens avtalsförvaltare för åtgärd och en kommunal hemtjänst har överlämnats till aktuell stadsdelsförvaltning för rättelse av telefonnummer på *Jämför service*.

Klagomål, avvikelser och frågor

Under året har inspektörerna hanterat cirka 90 klagomål. Dessa har inkommit direkt till Äldreförvaltningen eller via Äldreombudsmannen, Äldre direkt och Äldreroteln. Det är framför allt anhöriga men också enskilda, företrädare och personal som lämnat klagomål/synpunkter. Klagomålen har avsett brister i vården och omsorgen inom vård och omsorgsboende, hemtjänst, dagverksamhet samt myndighetsutövning.

Klagomålen rörande utförande verksamheter har exempelvis handlat om utebliven hjälp, brister gällande måltider, tillgänglighet, bemötande, samverkan och verksamheternas hantering av klagomål.

Klagomål rörande beställarfunktionen har exempelvis handlat om missnöje med bemötande, tillgänglighet, handläggning och utredning av bistånd enligt Socialtjänstlagen samt avslag.

Inspektörerna arbetar för att de enskilda eller företrädare som hör av sig med klagomål och synpunkter blir lyssnade till och får snabb återkoppling och information om vad som händer gällande klagomålet.

Inspektörerna har även hanterat övergripande frågor som inkommit från politiker, biståndshandläggare och verksamheter gällande avtalsfrågor, myndighetsutövning och stadens riktlinjer.