

Instruktion för äldreförvaltningens inspektörer

1 § Mål och inriktning

Syftet med inspektörernas arbete är att granska att stadens äldre får en äldreomsorg som är säker, har god kvalitet och bedrivs i enlighet med lagar, föreskrifter, avtal, uppdragsbeskrivningar och kommunfullmäktiges mål och riktlinjer. Inspektörerna ska även bidra till att förbättra, utveckla och säkra kvaliteten inom stadens äldreomsorg.

2 § Huvudsakliga arbetsuppgifter

Inspektörerna ska granska beställarenheter och utförare i egen regi samt privata utförare som staden har avtal med. Ett brukarperspektiv ska genomsyra granskningarna. Inspektörerna ska granska handläggningen och dokumentationen av såväl ansökta som beviljade insatser. Inspektörerna ska särskilt fokusera på att ärenden handläggs på ett likvärdigt sätt. Inspektörerna ska även arbeta med kunskaps-spridning samt medverka till samverkan och erfarenhetsutbyte inom staden så att stadens äldreomsorg kan utvecklas och förbättras. Inspektörerna ska upprätta en årlig plan som ska ingå i äldrenämndens verksamhetsplan. Inkommande information samt klagomål och synpunkter kan leda till ytterligare inspektioner.

3 § Organisatorisk ställning

Inspektörerna har en fristående och oberoende ställning i förhållande till stadsdelsförvaltningar och privata utförare. Inspektörerna ingår i äldreförvaltningens organisation.

4 § Avgränsning

Inspektörernas uppdrag omfattar inte granskning av den kommunala hälso- och sjukvården.

5 § Kompetenskrav

Inspektörerna ska ha högskoleutbildning med social inriktning eller annan relevant utbildning, goda kunskaper i lagstiftning inom äldreomsorg och erfarenhet från verksamhetsområdet.

6 § Samverkan

Inspektörerna ska bland annat samverka med avtalsförvaltare, strateger, kvalitetsobservatörer och verksamhetsuppföljare inom äldreomsorgen.

7 § Rapportering

Resultat av inspektionen ska återföras till berörd beställarenhet och utförare i en inspektionsrapport. När inspektion genomförts i en verksamhet som drivs i egen regi skickas inspektionsrapporten till verksamhetens ledning samt till uppföljningsansvarig stadsdelsförvaltning. Hos en privat utförare skickas inspektionsrapporten även till ansvarig regionchef eller motsvarande. Inspektionsrapporten ska användas för analys och som underlag i beställarenhetens eller utförarens fortsatta kvalitetsutvecklingsarbete. Allvarliga brister som uppmärksammas under inspektionen ska påpekas omedelbart.

Inspektörerna upprättar årligen en sammanfattning av föregående års arbete. Sammanfattningen ska användas som underlag för analys och kvalitetsutveckling.

8 § Metoder och arbetsformer

Inspektörerna ska omvärldsbevaka utvecklingen inom äldreomsorgen. Inspektioner kan ske genom såväl föranmälda som oanmälda besök. Beroende på inspektionens inriktning och syfte kan inspektörerna använda sig av olika metoder, såsom samtal, observationer och granskningar av dokumentation. Uppgifter kan även inhämtas via enkäter. Metoder och arbetsformer utvecklas löpande av inspektörerna i enlighet med vetenskap och beprövad erfarenhet.

Instruktion för äldreomsorgsinspektörer

§ 1. Verksamhetens mål och inriktning

Stadens äldreomsorg ska vara av god och jämn kvalitet. Den enskilde ska få likvärdig vård och omsorg oavsett var man bor. Stadsdelsnämnderna skall sörja för att en kvalitetskontroll upprätthålls. Även länsstyrelsen, socialstyrelsen och stadens revisorer har visst uppföljningsansvar när det gäller äldreomsorgen. Äldreomsorgsinspektörsfunktionen är ett komplement till annan kvalitetsuppföljning och ett verktyg för att säkerställa en likvärdig kvalitet i verksamheten samt att ge de förtroendevalda underlag till beslut vad gäller äldreomsorgen.

§ 2. Huvudsakliga arbetsuppgifter

Inspektören/erna ska granska såväl beställarfunktionen som utförande i både kommunal regi och i verksamhet som staden har avtal med, i förhållande till politiskt uppställda mål och kvalitetskriterier. Det gäller såväl särskilda boendeformer som hemtjänst och övriga verksamheter inom området.

Inspektörerna ska även arbeta med rådgivning och kunskapsspridning samt medverka till samverkan och erfarenhetsutbyte inom staden så att stadens vård och omsorg till de äldre kan utvecklas och förbättras.

§ 3. Organisatorisk ställning

För att inspektörerna ska kunna fullgöra sitt uppdrag har funktionen en fristående och oberoende ställning i förhållande till den nämnd som granskas. Inspektörsfunktionen är placerad inom äldrenämnden.

§ 4. Kompetenskrav

Utövare av inspektörsfunktionen ska ha högskoleutbildning med social inriktning och goda kunskaper om åldersrelaterade behov av service, omsorg och vård. Dessutom krävs erfarenhet från verksamhetsområdet och kvalificerad ledarerfarenhet samt kunskaper om stadens styrning och ledning.

§ 5. Kontakter/samarbete

Inspektörerna ska samråda med äldreombudsmannen, myndigheter med tillsynsansvar och med stadens revisorer. Äldreomsorgsinspektörerna ska kunna hänvisa äldre, anhöriga och övriga medborgare till rätt instans bland stadens verksamheter för att få sina frågor besvarade och synpunkter framförda, i den mån dessa faller utanför inspektörernas arbetsområde. Inspektörerna ska samarbeta internt, med strategerna inom äldreförvaltningen och med varje stadsdelsnämnd. .

§ 6. Rapportering

När inspektionen är avslutad ska resultatet återföras till berörda enheter och i en rapport till den berörda nämnden och dess pensionärsråd. Missförhållande som uppmärksammas under granskningsbesöken ska påpekas omedelbart. Äldrenämnden tar ställning till rapporten och överlämnar den till berörd stadsdelsnämnd för beslut om åtgärder.

På grundval av en sammanfattande analys av genomförda inspektioner och av de åtgärder nämnderna har vidtagit avger inspektörerna en årlig rapport till äldrenämnden. Rapporten ska inlämnas till kommunstyrelsen och delges kommunstyrelsens pensionärsråd. Årsrapporten ska lämnas till äldrenämnden under februari månad påföljande år för att kunna beaktas i kommunfullmäktiges strategiska ärende i juni.

§ 7. Avgränsning

Granskningen omfattar den verksamhet som bedrivs för personer över 65 år som får bistånd enligt socialtjänstlagen och/eller insatser enligt lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade. Inspektionen ska avse kvaliteten ur ett brukarperspektiv i de insatser som ges. Inspektionen avser även den fysiska miljön i särskilda boendeformer. Den fysiska tillgängligheten i stadsmiljön tillhör inte inspektionsområdet. Verksamhetsansvar enligt 29 § hälso- och sjukvårdslagen samt medicinskt ansvarig sjuksköterskas ansvar enligt 24 § hälso- och sjukvårdslagen ingår inte i inspektörernas granskning. Inte heller den legitimerade personalens specifika yrkesansvar.

§ 8. Metoder och arbetsformer

Kvalitetsuppföljningen kan ske genom förannmälda, men även spontana, besök veckans alla dagar och vid olika tidpunkter. Granskningen kan bestå i intervjuer, dokumentgranskning, deltagande observationer m.m. Inspektörerna inhämtar och är lyhörda för signaler som ges av enskilda (brukare, anhöriga, övriga medborgare) personal och organisationer.

De kriterier som ligger till grund för granskningen har utformats i linje med stadens kvalitetsstrategi och kommunfullmäktiges mål för verksamhetsområdet.

Inspektörerna kan ta initiativ till utveckling av uppföljningsmetoder där så behövs.



Handläggare: M. Venizelos
Telefon: 508 36 206

Till
Äldrenämnden
21 februari 2012

Enhet för kvalitetsinspektioner

Äldreförvaltningens förslag till beslut

1. Äldrenämnden godkänner förvaltningens förslag till enhet för kvalitetsinspektioner

Eva Frunk Lind
Direktör

Annmarie Ståhl
Avdelningschef

Sammanfattning

Äldreförvaltningen har fått i uppdrag att skapa en enhet för kvalitetsinspektioner. Enheten organiseras inom Äldreförvaltningens avdelning för Utvärdering och analys. Förvaltningen ska tillsammans med stadsdelsförvaltningarna utveckla systematiken för såväl individuppföljningar som verksamhets- respektive avtalsuppföljningar.

Avdelningens övergripande uppdrag är att följa upp utvecklingen inom stadens äldreomsorg genom bl.a. inspektioner och granskningar, såväl anmälda som oanmälda. Syftet är att såväl förebygga som säkerställa en god kvalitet och följsamhet gentemot lagar, avtal och riktlinjer. Arbetet förutsätter ett uppbyggt nätverk med stadsdelsförvaltningarna för en ömsesidig resultatöverföring och optimal samsyn.

Enheten för kvalitetsinspektion ska skapa översikt av inkomna synpunkter, klagomål och övriga indikationer på tillståndet i verksamheterna samt av framtagna uppföljningsresultat, för verksamhetsanalys. Enheten ansvarar för genomförandet av uppföljningar i form av inspektioner och granskningar avseende kvalitet och insatser enligt hälso- och sjukvårdslagen respektive socialtjänstlagen inom såväl beställarorganisationerna som utförande verksamheter, oavsett regiform. Enhetens arbete syftar även till att stärka utförarnas egen förmåga att utveckla och förbättra verksamheten samt att förebygga risker. Inspektionerna och granskningarna kan vara planerade eller påkallade och ske såväl anmälda som oanmälda.



För uppdragets genomförande kompletteras befintlig bemanning med kompetens inom områdena verksamhetsanalys och kvalitetsmätning samt arbetsterapeut med fördjupad kunskap avseende personer med demenssjukdom, s.k. "silviakompetens". Därutöver upphandlas tillgång till arbetsmiljökompetens och medicinskt sakkunniga såsom läkare/geriatriker och silviasjuksköterska samt juridisk och ekonomisk expertis.

Bakgrund

Äldreförvaltningen har fått i uppdrag att organisera en enhet för att arbeta med kvalitetsinspektioner.

Ärendet.

Inom Äldreförvaltningens avdelning för Utvärdering och analys organiseras en enhet för att möta nya uppdrag och krav.

Avdelningens övergripande uppdrag är att inspektera, granska och följa upp kvaliteten och utvecklingen inom stadens äldreomsorg. Syftet är att såväl förebygga som säkerställa en god kvalitet och följsamhet gentemot lagar, avtal och riktlinjer. I uppdraget ingår även att synliggöra den goda verksamheten och stödja verksamheter i behov av utveckling

Uppföljningarnas resultat och underlag är utgångspunkter i förvaltningens fortsatta planering för och styrning av äldreomsorgen. Organisationen förutsätter ett nära samarbete inom hela förvaltningen.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom äldreförvaltningen. Kommunstyrelsens pensionärsråd och äldrenämndens handikappråd har tagit del av ärendet den 14 februari 2012. De fackliga organisationerna har tagit del av ärendet i förvaltningsgruppen den 15 februari 2012.

Förvaltningens förslag

Avdelningens övergripande uppdrag är att följa upp utvecklingen inom stadens äldreomsorg genom bl.a. inspektioner och granskningar, såväl anmälda som oanmälda. Äldrenämndens reglemente kommer att ses över. I uppdraget ingår även att synliggöra den goda verksamheten och stödja verksamheter i behov av utveckling. Syftet är att såväl förebygga som säkerställa en god kvalitet och följsamhet gentemot lagar, avtal och riktlinjer.

Löpande uppföljning sker idag i form av inspektörsgranskningar, verksamhetsuppföljning av samtliga regiformer enligt kommunfullmäktiges beslutade modell,

Enhet för kvalitetsinspektioner

106 64 Stockholm. Swedenborgsgatan 20 B
Telefon 508 36 205. Fax 508 36 248
aldreforvaltningen@aldre.stockholm.se

www.stockholm.se



brukarundersökningar, synpunkter och klagomål samt genom prestationsstatistik, nyckeltal och indikatorer.

Uppföljningarnas resultat och underlag utgör utgångspunkterna för förvaltningens fortsatta planering för och styrning av äldreomsorgen. Organisationen förutsätter ett nära samarbete inom hela förvaltningen.

Äldreförvaltningen ska för uppdragens genomförande, samverka och kontinuerligt föra dialog med stadsdelsförvaltningarna och särskilt de lokala företrädarna för äldreomsorgen. Förvaltningen ska tillsammans med stadsdelsförvaltningarna utveckla systematiken för såväl individuppföljningar som verksamhets- respektive avtalsuppföljningar. Omvärldsbevakning samt samverkan med Socialstyrelsen och Sveriges kommuner och landsting är också väsentliga inslag.

Avdelningen för Utvärdering och analys ansvarar för att samordna och planera stadens uppföljningar, granskningar och inspektioner samt att utarbeta strategier, planer, rutiner och metoder/metodhandbok för stadsövergripande uppföljning, granskning och inspektion etc. Avdelningen ska vidare utföra bearbetning, sammanställning, analys och redovisning av framkomna resultat.

Enheten för kvalitetsinspektion och granskning ska sammanställa och skapa översikt av inkomna synpunkter, klagomål och övriga indikationer på tillståndet i verksamheterna samt av framtagna uppföljningsresultat, för verksamhetsanalys. Hänsyn ska även tas till inkomna samtal, brev, mail etc samt inrapporterade avvikelser till Stockholms Trygghetsjour. Analysen utgör grunden till eventuellt beslut om inspektion eller granskning, dess art och omfattning. Arbetet förutsätter ett utparbetat nätverk med stadsdelsförvaltningarna för en ömsesidig resultatöverföring och optimal samsyn.

Enheten ansvarar för genomförandet av uppföljningar i form av inspektioner och granskningar avseende kvalitet och insatser enligt hälso- och sjukvårdslagen respektive socialtjänstlagen inom såväl beställarorganisationerna som utförande verksamheter, oavsett regiform. Enhetens arbete syftar till att stärka utförarnas egen förmåga att utveckla och förbättra verksamheten samt att förebygga risker. Inspektionerna och granskningarna kan vara planerade eller påkallade och ske såväl anmälda som oanmälda.

Väsentligt för alla uppföljningars rättssäkerhet, trovärdighet och användbarhet, är att de genomförs enligt en fastställd metodik grundad på vetenskap och beprövad erfarenhet. Förvaltningen har påbörjat arbetet med en metodhandbok.

Enhetens arbete ska utformas enligt principen om risk och väsentlighet, där risk för brister i kvaliteten i den dagliga omsorgsverksamheten, har en hög prioritet.

Enhet för kvalitetsinspektioner

106 64 Stockholm. Swedenborgsgatan 20 B
Telefon 508 36 205. Fax 508 36 248
aldreforvaltningen@aldre.stockholm.se

www.stockholm.se



Risk- och väsentlighetsanalysen ska utgöra grunden för kommande års inspektionsplan. Planen ingår i den årliga verksamhetsplanen, men kan utifrån uppföljningsresultat, komma att revideras under löpande verksamhetsår.

Befintlig bemanning för inspektion och granskning omfattar 4,0 helårsanställningar. Ett fullgörande av uppdragets intentioner medför ett behov av utökad kompetens motsvarande fyra helårsanställningar dvs en fördubbling, avseende verksamhetsanalys och kvalitetsmätning, arbetsterapeut med "silviakompetens" och tillgång till medicinskt sakkunniga såsom läkare/geriatriker och silviasjuksköterska samt juridisk och ekonomisk expertis.
