



Handläggare: Eeva Eriksson
Telefon: 08- 508 23 504

Till
Älvsjö stadsdelsnämnd
2010-02-11

Yttrande till länsstyrelsen angående vidtagna åtgärder vid Älvsjö servicehus med anledning av påtalade brister.

Länsstyrelsens beteckning 7010-09-59677

Förvaltningens förslag till beslut:

Stadsdelsnämnden överlämnar detta tjänsteutlåtande som svar till länsstyrelsen.

Charlotte Svensson
Stadsdelsdirektör

Eva Folke
Verksamhetsområdeschef

Sammanfattning

Länsstyrelsen har under hösten 2009 granskat tio servicehus i länet varav Älvsjö servicehus var ett. Länsstyrelsen har i sitt tillsynsbeslut enligt 13 kap. 2 § socialtjänstlagen (SoL) framfört kritik angående brister i ledningssystem när det gäller rutiner för handläggning och dokumentation och rutiner som tydliggör samverkan och samarbete mellan beställare och utförare. Länsstyrelsen har i sitt beslut anmodat nämnden att vidta åtgärder för att åtgärda bristerna. Enhetschefen för servicehuset och enhetschefen för biståndshandläggare har tagit del av länsstyrelsens tillsynsbeslut och arbetar med förbättringar inom dessa områden. En rutin/överenskommelse som tydliggör samverkan och samarbetet finns liksom en rutin för handläggning och dokumentation.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts i samverkan med enhetschef för beställarenheten, enhetschef för Älvsjö servicehus, medicinskt ansvarig sjuksköterska och verksamhetsområdeschef. Pensionärsrådet har lämnat synpunkter och ärendet har behandlats i förvaltningsgruppen den 4 februari.

Bakgrund

Länsstyrelsen har granskat tio servicehus i länet. Syftet med tillsynen var att granska om de äldre med stora omfattande behov har inflytande över omsorgens innehåll. Orsaken till tillsynen var inkomna klagomål till länsstyrelsen om att äldre personer på servicehus som har stora omfattande behov av insatser inte får sina behov tillgodosedda. Tillsynen av Älvsjö servicehus utfördes den 12, 14 och 16 oktober. Enhetschefen och beställarchefen informerades innan tillsynen. Länsstyrelsen samtalade med de äldre på servicehuset och intervjuade tre omsorgspersonal, två biståndshandläggare, enhetschef och biträdande enhetschef för servicehuset. Vidare lämnade länsstyrelsen enkäter till tolv boende och deras kontaktpersoner. Åtta personakter granskades och tio senast inkomna klagomål gick igenom. Rutiner för klagomål, fel och brister och Lex Sarah-anmälan granskades.

Länsstyrelsen har i sitt beslut ”Tillsyn enligt 13 kap.2§ socialtjänstlagen (SoL) av Älvsjö servicehus”, 2009-11-17, konstaterat att nämnden inte uppfyller lagstiftningen och dess intentioner i alla delar som tillsynen avser. Länsstyrelsen riktar kritik mot stadsdelsnämnden enligt följande.

- Brister i ledningssystem för kvalitet när det gäller rutiner för handläggning och dokumentation och rutiner som tydliggör samverkan och samarbete mellan beställare och utförare.
- Brister i rutiner för fel och brister i verksamheten men på grund av pågående förbättringsarbete väljer länsstyrelsen att inte rikta kritik inom området.

Svaret beträffande vilka åtgärder som vidtagits för att komma tillrätta med de påtalade bristerna ska redovisas senast den 16 februari 2010 till Socialstyrelsen, Tillsynsavdelningen, Tillsynsregion öst, 106 30 Stockholm.

Vidtagna och planerade åtgärder

Förvaltningen ser allvarligt på de brister som framkommit vid länsstyrelsens tillsynsbesök. Stadsdelsnämnden ansvarar för att äldreomsorgen håller god kvalitet och uppfyller tillsynsmyndigheternas krav.

Nedan redogör förvaltningen för sina synpunkter och vilka åtgärder som vidtagits och planeras inom Älvsjö servicehus och beställarenheten. Enhetscheferna har på uppdrag av verksamhetsområdeschefen att följa de rutiner som tagits fram och vidareutveckla dem. Rutinerna ska ingå i ledningssystem för kvalitet inom äldreomsorgen.

Enhetschefen för servicehuset och beställarenheten kommer att revidera de skriftliga rutinerna/överenskommelser för samverkan och samarbete ” Solberga vård- och omsorgsboenden (Solberga sjukhem, Älvsjö sjukhem och Älvsjö servicehus) och enheten för äldre och funktionshindrade”, som togs fram 2007-09-10 och 2008-02-15. Enligt rutinerna ska chefen för beställarenheten kalla utförarna inom hemtjänsten och servicehusen till samverkansmöten 2-3 gånger per termin. Vid mötena tas eventuella nya direktiv, rutiner, avvikelser i samverkan, förbättringsförslag och information om eventuella förändringar upp. Utöver dessa möten ska biståndshandläggare vid behov träffa utförarna inom hemtjänsten och servicehusen en gång i månaden för avstämning av ärenden. Alla ärenden går igenom. Avvikelse och förändringar diskuteras.

Vid handläggning och dokumentation följer både utförare och beställarenheten stadens rutiner. Staden har ett IT-system för hantering av ärenden och avgifter det så kallade Paraplysystemet. Paraplysystemet har utvecklats för att bl.a. underlätta arbetsuppgifter som dokumentation, kvalitetssäkring, samverkan mellan olika yrkeskategorier och informationsöverföring.

Beställning och dess bekräftelse

Beställning ska vara så utformad att det klart framgår vilka insatser som ska utföras och målet för dessa. Det ska även framgå av biståndsbeslutet hur beslutet följs upp. Utföraren ska inom tre dagar bekräfta beställningen och påbörja uppdraget.

Genomförandeplan

Utföraren ska efter det att beställning gjorts inom 14 dagar upprätta en genomförandeplan om hur uppdraget kommer att genomföras. Planen ska upprättas tillsammans med den enskilde samt om den enskilde så önskar med anhörig/närstående eller annan företrädare. Planen ska inom 15 dagar skickas elektroniskt till biståndshandläggaren. Biståndsbedömarna följer Paraplysystemet för avstämning att genomförandeplan har gjorts samt att den stämmer med biståndsbeslutet.

Löpande social dokumentation

Utföraren ska föra den löpande sociala dokumentationen i Paraplysystemet enligt de riktlinjer som finns för staden.

Avvikelse rapportering

För kontroll att den enskilde fått utförda insatser och för att hemtjänsträckningen ska bli korrekt ska utföraren rapportera avvikelser i Paraplysystemet. Avvikelser ska rapporteras när den enskilde inte fått en eller flera insatser som planerat. Grund till avvikelse kan vara sjukhusvistelse eller att utföraren av andra skäl inte kunnat utföra vissa insatser, samt om avvikelse gjorts av den sammanlagda bedömda tiden dvs. mindre tid än beviljats under en månad har utförts. Vid uppföljningar ska rapportering av avvikelser följas upp

Förändringar av omvårdnadsbehov

Om omvårdnadsbehov förändras i sådan grad att biståndsbeslutet kan behöva omprövas ska utföraren omgående kontakta ansvarig biståndshandläggare. Förändringen av den enskildes behov ska framgå av utförarens dokumentation.

Utförarens skyldighet att ta emot uppdrag

En utförare får inte inom sitt verksamhetsområde tacka nej till nya uppdrag. Utföraren ska vara beredd att ta emot utökning av insatser, om detta skulle behövas för att upprätta kontinuiteten för den enskilde. Utföraren ska utföra insatser dygnet runt under alla dagar på året i de fall detta krävs.

Biståndsbeslut på icke kontorstid

Biståndsbeslut under icke kontorstid ska tas av Trygghetsjouren. Handläggare på Trygghetsjouren har delegation av stadsdelsnämnderna att under icke kontorstid fatta tidsbegränsade biståndsbeslut i akuta situationer. Det kan gälla helt nya beslut eller om utökade insatser. Trygghetsjouren avrapporterar fattade beslut första vardagen efter det att det tidsbegränsade biståndsbeslutet fattats. Den ordinarie biståndshandläggaren ska sedan ta ställning till om insatserna permanent ska utökas.

Klagomålshantering

Den enskilde ska alltid veta vart han/hon ska vända sig med synpunkter och klagomål för att på ett enkelt sätt lämna synpunkter på utförarens verksamhet. Utföraren ska arbeta systematiskt med synpunkter och klagomål från den enskilde och dennes närstående. Av nämnden fastställda rutiner för handläggning av anmälan om missförhållanden i omsorgen och rutinerna ska vara kända för personalen.

Utföraren ska kunna redovisa för beställaren vilka synpunkter och klagomål som inkommit och vilka åtgärder som vidtagits.

Hemtjänst

När biståndshandläggaren fattat ett biståndsbeslut görs en bedömning av den totala tidsåtgången för insatserna. Bedömningen av tiden görs utifrån insatsernas art men även utifrån den enskilde. Den sammanlagda bedömda tiden ger en viss nivåersättning. Om den enskilde oplanerat (mindre än fem dagar före utförandedatum) och tillfälligt inte kan ta emot hjälp enstaka dag utgår ersättning trots att insatserna inte utförts.

Trygghetslarm

Utryckning på larm ingår i den nivåersättningen som biståndshandläggaren beslutat om. Biståndshandläggaren ska vid sin bedömning av ersättning ta särskild hänsyn till om det av erfarenhet eller andra skäl kan antas att det blir frekventa larmutryckningar. Frekventa larm kan också vara ett skäl att ompröva biståndsbeslutet.

Uppföljning

Vid uppföljningar på individnivå ska om möjligt den äldre eller dennes närstående vara delaktig i uppföljning av den planerade hjälpen. Olika typer av uppföljningar och kontroller görs; uppföljningar på individnivå, verksamhetsuppföljningar, brukarundersökningar, uppföljning av synpunkter och klagomål, administrativa och ekonomiska uppföljningar, olika stickprovskontroller och vid behov fördjupade uppföljningar. Resultatet från verksamhetsuppföljningar och brukarundersökningar presenteras på stadens hemsida under Jämför Service.

Förvaltningen har tagit till sig kritiken och arbetar målmedvetet för att komma tillrätta med de brister som påtalats. Arbeta pågår för att implementera överenskommelser/rutiner i verksamheten. Länsstyrelsen har i sitt tillsynsbeslut gett värdefull kritik och vägledning för äldreomsorgens fortsatta kvalitetsarbete.



Bilaga

1. Tillsyn enligt 13 kap 2 § socialtjänstlagen av Älvsjö servicehus (Länsstyrelsens beteckning 7010-09-59677)