



Handläggare: Ninnie Jonsson och
Kerstin Larsson

Till
Stadsdelsnämnd Södermalm
2011-06-16

Telefon: 08-508 12 000

Svar på skrivelse från Erik Malm m.fl. (MP)

Förvaltningens förslag till beslut

Nämnden beslutar att skrivelse, av Erik Malm m.fl. (MP) om ”Hur vi vakar över god omvårdnad och trygga förhållanden i omsorgen om äldre personer eller personer med funktionshinder på bästa sätt”, anses besvarad med vad stadsdelsförvaltningen anført.

Anders Carstorp
Stadsdelsdirektör

Karin Johansson
Avdelningschef

Claes Lagergren
Avdelningschef

Sammanfattning

Stadsdelsförvaltningen genomför ett antal åtgärder för att säkerställa att enskilda personer, som har beslut om insats från stadsdelsnämnden, får en god omvårdnad och trygga förhållanden.

Viktiga delar i detta arbete är lagstiftningen med bland annat en ny bestämmelse om lex Sarah, verksamhetsuppföljningar inklusive uppföljning av hälso- och sjukvård, uppföljningssamtal med brukare, synpunkts- och klagomålshanteringen med mera.

Chefens roll och ledarskapet är en annan del för att skapa den goda omvårdnaden och de trygga förhållandena för personer med insatser från nämnden.



Ärendets beredning

Detta ärende är berett av avdelningarna Stöd och service till personer med funktionsnedsättning och Äldreomsorg.

Bakgrund

Nämnden har gett förvaltningen i uppdrag att bereda en skrivelse från Erik Malm m.fl.(MP) angående ”Hur vi vakar över god omvårdnad och trygga förhållanden i omsorgen om äldre personer eller personer med funktionshinder på bästa sätt”

Skrivelsen anger att förvaltningens verksamheter sannolikt inte fångar upp alla typer av missförhållanden exempelvis när det gäller den psykosociala omvårdnaden. Särskilt svårt är om det finns ett beroendeförhållande vilket det, enligt skrivelsen, gör i vård och omsorg.

Enligt skrivelsen tror Erik Malm m.fl. ”att intervjuer med vård- och omsorgspersonal skulle vara värdefulla där man tar upp om de någon gång funderat på att påpeka eller anmäla brister, men valt att avstå eller inte vågat. I så fall av vilka skäl”.

Skribenterna vill att förvaltningen gör en fördjupad undersökning och återkommer till nämnden om hur klagomål och påpekande av brister i större utsträckning ska komma fram, i syfte att förbättra vården och omsorgen inom nämndens ansvarsområde. Ett annat undersökningsområde som föreslås är om personer som gjort anmälan upplever sig ha blivit utsatta för repressalier i någon form.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Förvaltningen får på olika sätt information om hur äldre personer eller personer med funktionsnedsättning, som har beslut om insats från stadsdelsnämnden, får god omvårdnad och trygga förhållanden. Förvaltningen ser i likhet med skribenterna problemet med att fånga upp den enskildes psykosociala situation mot bakgrund av att det för denne kan råda ett visst beroendeförhållande till personal.

Ny lex Sarahbestämmelse

Den 1 juli 2011 införs en ny bestämmelse om lex Sarah att gälla inom hela socialtjänsten. Lagen innebär en skyldighet för alla som arbetar inom socialtjänsten att rapportera påtaglig risk för missförhållanden eller missförhållanden rörande enskilda personer. Den nya bestämmelsen om lex Sarah tydliggör för medarbetarna att de måste rapportera fel och brister i verksamheten.



Förvaltningen återkommer i särskilt ärende med information och förslag till nämndens riktlinjer med anledning av den nya bestämmelsen om lex Sarah.

Verksamhetsuppföljning

Den nya modellen för verksamhetsuppföljningar ger möjlighet att få en bättre helhetsbild över verksamheterna. Vid uppföljningarna ställs också frågor direkt till medarbetare om de dels vet VAD de ska göra när något händer, dels HUR de ska göra när de ser missförhållanden.

I verksamhetsuppföljningarna ingår även uppföljning av hälso- och sjukvården vid enheterna. Här ges viktig information om de uppföljda enheterna följer de krav som ställs avseende avvikelserapportering, delegeringar med mera.

Uppföljningssamtal med brukare

Resultaten av de individuella uppföljningssamtal som biståndshandläggare gör hos äldre och personer med funktionsnedsättning ger möjlighet till bättre uppföljning av eventuella brister i omsorgen. Samtalen genomförs av annan än den som fattat beslut om eller som utför insatsen. Om den äldre eller personen med funktionsnedsättning har god man eller anhörig som företrädare är även denna person med vid uppföljningen. Vid samtalen finns goda möjligheter att framföra synpunkter och klagomål. Dessa återkopplas till respektive enhetschef i verksamheterna.

Synpunkter och klagomål

Personer med insatser från nämnden har alltid möjlighet att lämna synpunkter och klagomål till respektive verksamhet eller till stadsdelsförvaltningen.

Tillsynsmyndigheter

Socialstyrelsen gör tillsyner i nämndens verksamheter. Rapporter från tillsyner är viktiga underlag för utveckling av verksamheterna.

Revisionsrapport

Revisionskontoret genomförde i november 2010 en granskning avseende nämndernas serviceskyldighet enligt förvaltningslagen (Rapport 2010:7). Av rapporten framgår att Södermalms stadsdelsnämnd uppfyller förvaltningslagens bestämmelser om serviceskyldighet avseende ärendehantering och kontakter med medborgarna. Granskningen visar att de skriftliga svar som lämnas är tydliga och lättbegripliga och att svar lämnas inom två till tre veckor. Nämndens rutiner för hanteringen av klagomål och synpunkter inom äldreomsorgen bedöms som ändamålsenliga, då det finns en tydlig och konsekvent hantering och registreringen. Rutinerna är enligt revisionskontoret tydliga och konsekventa.



Medarbetarna

En viktig faktor för att säkerställa god omvårdnad och goda förhållanden är att medarbetare är så trygga att de vågar ta upp problem i olika forum. Här är chefens roll att se till att arbetsmiljön är öppen och tillåtande och att det är självklart att föra dialog. Chefen ska regelbundet informera medarbetare om deras ansvar för att rapportera avvikelser enligt hälso- och sjukvårdslagen (lex Maria) eller missförhållanden (lex Sarah).

Genom resultaten från brukarundersökningar kan chefer arbeta med sina medarbetare kring exempelvis bemötandefrågor.

Den årliga medarbetarenkäten som besvaras anonymt, är ett annat instrument för att fånga upp medarbetares synpunkter, bland annat finns frågor om medarbetaren

- har förtroende för sin närmaste chef,
- har meningsfulla medarbetarsamtal/ utvecklingssamtal,
- tycker att närmaste chef tar tag i problem som rör konflikter och relationer,
- kan diskutera öppet och fritt på arbetsplatsen

Slutsats

Förvaltningens uppfattning är att verksamheterna och/eller förvaltningen har olika metoder för att fånga upp missförhållanden genom de olika ovan beskrivna uppföljningsmetoderna.

Förvaltningen föreslår nämnden att skrivelse, av Erik Malm m.fl. (MP) om ”Hur vi vakar över god omvårdnad och trygga förhållanden i omsorgen om äldre personer eller personer med funktionshinder på bästa sätt”, anses besvarad med vad stadsdelsförvaltningen anfört.
