

Sammanställning av kommunal tillsyn inom äldreomsorgen 2009 och förbättringsförslag.

Enligt 3 kap 3§ Socialtjänstlagen ska insatserna inom socialtjänsten vara av god kvalitet. Enligt 2a p.1 Hälso- och sjukvårdslagen ska sjukvården vara av god kvalitet.

Kvalitetsarbete i verksamheten ska kontinuerligt och långsiktigt utvecklas och säkras,

SOSFS 2005:11 och SOSFS 2006:11:

Enligt antaget kvalitetsledningssystem för äldreomsorgen i januari 2009 har kvalitetscontroller och MAS ansvar för att årligen följa upp, utvärdera och lägga förslag till förbättringsåtgärder för äldreomsorgen på uppdrag av socialnämnden.

Under april-maj 2009 genomfördes tillsyn av de fem entreprenörer som drev/drivar vård och omsorg i privat regi i Ängelholms kommun, Willan 3-O Omsorg, Bokhöjden Förenade Care, Bäckagården, Carema, Solängen Attendo och Kosmo KVS.

Tillsyn av samtliga hemvårdsområde och särskilda boende inom äldreomsorgen som drivs i kommunal regi genomfördes under september-oktober 2009.

Samtidigt genomfördes en kvalitetsundersökning genom enkäter till vårdtagare och närstående i samtliga verksamheter.

Enhetscheferna i kommunal verksamhet och verksamhetscheferna i privat verksamhet fick svara på ett antal frågor genom ett IT baserat system inför personligt besök av kvalitetscontroller, Birgitta Knutsson och Mona Ringh samt MAS, Birgitta Hofvendahl.

Ett par genomförandeplaner inklusive noteringar i händelser av vikt har granskats per område.

Enhetschefer/verksamhetschefer i samtliga hemvårdsområden/särskilda boende har fått återkoppling på förbättringsförslag.

På frågan om vad som är bra med verksamheten lyfter samtliga chefer fram personalen på olika sätt, till exempel att de har ett stort engagemang, är duktiga, självständiga, kompetenta, flexibla och kommer ofta med förslag på förbättringar och med nya idéer. Målmedveten personal som tar stort ansvar. Personal som ser möjligheter istället för hinder och som tycker om utmaningar, som är glada och skrattar mycket och är stolta över att arbeta i äldreomsorgen.

Några enhetschefer tycker att lokaler och utemiljön är bra. Nya Centrum öst och väst lyfter fram planeringssystemet Lapscore som positivt och Kungshagas enhetschefer är nöjda med årsarbetstiden.

Vi har fått ta del av många goda exempel vid tillsynsbesöken:

Bäckagården, Carema engagerar ungdomar för aktiviteter med de boende under några timmar lördagar och söndagar, Åsbytorp åker på semester till Magnarp med sina hyresgäster några dagar varje år. Munkaljungbygården, avdelningarna Stjärnan och Blåsippan bör lyftas fram för sina ambitioner att tillhandahålla en fullgod dokumentation enligt Socialtjänstlagen under verkställigheten/utförandet. Bokhöjden, Förenade Care nämner sitt kök och att de kan tillaga maten på plats

som en klar förhöjning av kvaliteten på boendet. Solängen, Attendo har grupper för anhöriga som träffas kontinuerligt.

Personalen på Paviljongen, demensboende på Åshaga har fortsatt att arbeta systematiskt enligt genombrottsmetoden för förbättringsarbete för de boende och härmed sin egen arbetsmiljö. Ett mycket uppskattat inslag är de två katterna som också bor på Paviljongen.

Willan, hade under tiden 3-O drev verksamheten en heltid aktivitetstjänst som arbetade mycket med individuella möten. På Willan fanns två hundar som husdjur. På Kungshaga, gamla delen har ett personalrum gjorts om till hemvist för de boende. Detta innebär bl.a. att måltiderna kan intas i en lugnare och trevligare miljö än i stora matsalen.

Alla områdeslokaler utom Villan/Kulltorp har ändamålsenliga lokaler för uppdraget.

Viktoriagården, vårdboende/korttidsboende har fortfarande åtta lägenheter som delas

av en permanent boende och en korttids boende, vilket inte kan anses vara ett fullgott boende för de vårdtagare som bor där permanent.

Inget särskilt boende/hemvårdsområde har en heltäckande lokal informationsbroschyr som omfattar: vårdtagarens rättigheter, boendets/hemvårdens målsättning. Information om vem som är kontaktperson och vad det innebär. Var vårdtagare/närstående kan vända sig med synpunkter och klagomål m.m.

Entreprenörerna är mer heltäckande i sin information än de kommunala verksamheterna.

Inget särskilt boende har information om att den som bor i särskilt boende kan ansöka om insatser enligt Socialtjänstlagen.

Bokhöjden, Förenade Care är den enda verksamheten som har en fullgod social dokumentation enligt SOSFS 2006:5 inklusive genomförandeplaner.

De vanligaste bristerna i genomförandeplanerna är att det saknas noteringar om anledning till insatserna, delmål, tid för uppföljning, vilka som medverkat i upprättandet av genomförandeplanen, underskrift av vårdtagare eller ställföreträdare samt kontaktman. Det sociala perspektivet och vårdtagarens egna önskemål och resurser saknas relativt ofta.

I något fall har noteringar i händelser av vikt mer karaktär av daganteckningar. Genomförandeplaner saknas för vårdtagare som vistas på korttidsplats.

Vi fick inte in några genomförandeplaner från hemvårdsområde Munkaljungby.

På grund av personell resursbrist har det tagit för lång tid mellan utbildning i vad och hur dokumentationen under verkställigheten ska utformas till utbildningen i IT systemet Procapita, Sol för personal som arbetar i kommunal regi. Denna utbildning är fortfarande inte påbörjad i september 2009 för personal som arbetar i ordinärt boende. Dessutom saknas sammanlagt sex datorer i verksamheten, en i hemvårdsområde Strövelstorp, en på Ö.Värn, tre i hemvårdsområde Vejbystrand/Skalderviken och en på Villan/Kulltorp.

Socialnämnden beslutade, efter tillsynen 2008 att ge socialförvaltningen i uppdrag att utforma riktlinjer för om vårdtagare skall kunna välja kontaktman eller inte. Det fanns inga sådana riktlinjer i verksamheterna vid tillsynsbesöken 2009. Idag kan vårdtagarna delvis välja kontaktman, det vill säga om vårdtagaren inte är nöjd kan han eller hon välja annan kontaktman.

Övergripande kommunala riktlinjer saknas för hur och var vårdtagarens normala kostintag/ matvanor och eventuella avvikelser ska dokumenteras (särskilt boende). På Kungshaga, Munkaljungbygården, Paviljongen, Åsbytorp och Viktoriagården, Bäckagårde, Bokhöjden, Solängen och KVS finns det rutiner för detta.

Vårdtagares BMI följs inte alltid på identifierade riskpatienter. Däremot följs viktkurvan hos dessa patienter i såväl kommunal som privat vård och omsorg.

På de flesta hemvårdområde/särskilt boende finns en osäkerhet om personkretsen och ansvarsfördelningen för anmälan för uppsökande och nödvändig tandvård utom på Viktoriagården, Bokhöjden, Solängen och på hemvårdsområde Rebbelberga. Gällande kommunala riktlinjer bör kompletteras med var dokumentationen ska göras.

Enligt tidigare beslut i Socialnämnden ska det finnas samrådsgrupper i särskilt boende. I dessa grupper ska såväl vårdtagare som närstående och personal delta. Det finns inga sådana riktlinjer vid tillsynsbesöken 2009. Åshaga, Viktoriagården, Solhaga, Carlsbo, Ö. Värn, Kungshaga och Solängen har samrådsgrupper där såväl vårdtagare som närstående deltar.

Ledningssystem för kvalitet enligt SOSFS 2006:11 och 2005:12 för äldreomsorgen i Ängelholms kommun antogs av socialnämnden i januari 2009 men har ännu inte brutits ner på lokal nivå i kommunal verksamhet.

Bland annat saknas riktlinjer och rutiner för rapportering, åtgärder och uppföljning av fel och brister enligt SOSFS 2006:11 4 kap. 3§. I riktlinjen bör även ingå hur förbättringsarbetet skall systematiseras och hur rapporteringen ska registreras.

Lokala sammanställningar av synpunkter och klagomål, fel och brister och Lex Sara saknas i de kommunala verksamheterna. Kännedom om att synpunkter och klagomål ska registreras på central förvaltning finns inte.

I tre hemvårdsområde var inte skydds och säkerhetsföreskriften enligt SOSFS 1997:16 känd.

Enligt kommunala riktlinjer inom hälso- och sjukvård ska Nortonskalan användas i kvalitetsarbetet för att bedöma/förebygga uppkomsten av trycksår. Detta sker inte alltid i privat eller kommunal vård och omsorg.

Det kommunala introduktionsprogrammet för enhetschefer, sjuksköterskor, arbetsterapeuter och sjukgymnaster är inte kända för ledningspersonalen på Åshaga, Kungshaga, Karlsgården, och i hemvårdsområde Hjärnarp och Nya Centrum Öst. Introduktionsprogram för ovanstående personalgrupper saknas på KVS.

Kompetensutvecklingsplaner finns för personalen på hemvårdsområde Rebbelberga, Munkaljungby, på Solhaga, Ö.Värn, Carlsbo, Willan och Solängen.

Tid för reflektion har personalen på Åshaga, Paviljongen, Viktoriagården, Åsbytorp, Torpet, Munkaljungbygården, hemvårdsområde Vejbystrand/Skælderviken, Strövelstorp och Rebbelberga samt personal som arbetar i de privata verksamheterna.

Tre av fem särskilda boende i privat regi tillhandahåller arbetskläder till sina anställda. I kommunal vård och omsorg tillhandahåller inte arbetsgivaren arbetskläder till sin omsorgspersonal.

På frågan om vad som behöver förbättras i verksamheten uppger några enhetschefer:: Att det bör finnas tid för reflektion för personalen, samarbetet mellan personalgrupper/avdelningar kan bli bättre och att de önskar arbetskläder till personalen. Vi kan bli bättre på att dokumentera tycker en del enhetschefer och utemiljön vill ett par enhetschefer förbättra. Mer socialt innehåll och fler aktiviteter samt större delaktighet från vårdtagarna, en mer positiv syn från personalen att dokumentera elektroniskt efterlyser någon enhetschef. En enhetschef vill ha en utökning av trygghetsboende.

I en jämförelse enligt ovan nämnda tillsyn kan konstateras att det är bättre systematisering av kvalitetssystemen inklusive dokumentation under verkställigheten i privat driven vård och omsorg än i den kommunala.

Under september – oktober genomfördes en kvalitetsundersökning som riktades till vårdtagare och närstående. Svarefrekvensen på vårdtagarenkäten är i genomsnitt 63% och på närstående enkäten 60%.

Enkäten till vårdtagare var utformad med frågor på en skala mellan 1-10 där 10 är högst poäng och med möjlighet att lämna synpunkter. Enkäten till närstående var dels utformad med frågor enligt ovan och några frågor var alternativt frågor, med alternativen Ja, Nej och vet inte.

På frågan, Hur nöjd är Du sammantaget med hjälpen? Blev vårdtagarnas genomsnittliga svar 9,0.

95% av vårdtagarna är nöjda med den hjälp de får.

På frågan, Känner Du dig nöjd med hjälpen din närstående får? Var närståendes genomsnittliga svar 8,7.

Socialnämnden beslutar 2010-01-12 §5

Att socialförvaltningen får i uppdrag att snarast omfördela till annan verksamhet alternativt avveckla åtta korttidsplatser på Viktoriagården för att tillskapa ett fullgott permanent boende om två rum och kök.

Att socialförvaltningen får i uppdrag att fullfölja tidigare beslut om att utarbeta riktlinjer för vad lokal skriftlig informationen/broschyr till nya vårdtagare ska innehålla.

Att uppdra åt socialförvaltningen att utarbeta riktlinjer och rutiner för social dokumentation under verkställigheten inklusive genomförandeplan. Riktlinjerna ska även innehålla ansvarsfördelning mellan olika personalgrupper, olika tidsintervaller för exempelvis när genomförandeplanen ska vara upprättad, när uppföljning av mål/delmål ska göras, förvaring av dokumentationen och innehåll i eventuell kontaktpärm.

Att uppdra åt socialförvaltningen att införskaffa sex datorer som fattas i verksamheten för att personalen ska kunna fullgöra sin skyldighet att dokumentera under verkställigheten.

Att uppdra till socialförvaltningen att för att säkerställa en rättssäker dokumentation snarast inrätta en tjänst som resurs till IT ansvarig som har till uppgift att kontinuerligt utbilda/fortbilda behörig personal i Procapita, Sol och HSL dokumentationssystem och innehållet i den samma.

Att uppdra åt socialförvaltningen att fullfölja tidigare beslut om att lyfta frågan om vårdtagare ska kunna välja kontaktman eller inte.

Att socialförvaltningen får i uppdrag att fullfölja tidigare beslut om att det i särskilt boende ska finnas samrådsgrupper där vårdtagare, närstående och personal ingår.

Att socialförvaltningen utarbetar riktlinjer för lokala sammanställningar av synpunkter och klagomål, fel och brister och Lex Sara, samt uppmärksammar enhetscheferna på att central registrering ska göras.

Att Nortonskalan ska användas i kvalitetsarbetet för att bedöma och förebygga uppkomsten av trycksår

Att i budgetarbetet inför 2011 åter beakta behovet av arbetskläder.

Att personalen ska ha tid för att reflektera över sitt arbete.

Att uppdra åt socialförvaltningen att uppdatera personalen i regelverket kring att identifiera personer som omfattas av reformen om uppsökande och nödvändig tandvård och ansvarsfördelningen i den samma. Gällande riktlinjerna bör kompletteras med var dokumentationen ska göras i verksamheten.

Att socialförvaltningen får i uppdrag att utforma riktlinjer för hur och var vårdtagarens normala kostvanor/matvanor och eventuella avvikelser ska dokumenteras(särskilt boende).

Att uppdra åt socialförvaltningen att uppdatera personalen i skydds och säkerhetsarbete enligt SOSFS 1997:16.

