



Handläggare: Barbro Kristiansson
Telefon: 508 03 352

Till
Spånga-Tensta stadsdelsnämnd

Yttrande till stadsrevisionens rapport om kvalitetsarbete inom verksamheten för personer med funktionsnedsättning

Förslag till beslut

1. Stadsdelsnämnden godkänner föreliggande förslag till yttrande

Jack Kindberg
stadsdelsdirektör

Cathrine Önnestam
avdelningschef

Ärendets beredning

Ärendet har behandlats inom avdelningen för förskola, fritid och funktionshinder. Information om ärendet skedde i samverkansgruppen 2008-01-10. Avdelningsledningen har samlat enhetschefer från beställar- och utförarenheterna med biståndshandläggare, personliga assistenter, gruppboende och daglig verksamhet för att hämta in synpunkter och förbättringsförslag. Handikapprådet har också informerats och beretts möjlighet att lämna synpunkter vid handikapprådets möten 2008-01-08 och 2008-01-29.

Bakgrund

Stadsrevisionen har granskat arbetet i stadsdelsnämnderna Farsta och Spånga-Tensta för att säkerställa god kvalitet inom verksamhetsområdet stöd och service till personer med funktionsnedsättning. Granskningen har inriktats mot nämndernas former för det systematiska kvalitetsarbetet. För att få en helhetsbild av styrningen och uppföljningen inom verksamhetsområdet har även kommunövergripande funktioner inom socialtjänstnämnden och kommunstyrelsens verksamhetsuppföljning ingått i granskningen. Revisionen finns dokumenterad i en revisionsrapport (nr 9/2007) som

kommunstyrelsen, socialtjänstnämnden samt stadsdelsnämnderna Farsta och Spånga-Tensta bereds möjlighet att yttra sig om senast 2008-03-14.

Sammanfattning

I revisionsrapporten framhåller revisorerna vikten av att den kommunövergripande styrningen och uppföljningen av verksamheten utvecklas. Revisorerna betonar även vikten av att stadsdelsnämnderna bedriver ett systematiskt kvalitetsarbete och har ett dokumenterat kvalitetssystem. För Spånga-Tenstas vidkommande har påpekats att nämnden saknar ett dokumenterat kvalitetssystem och att stadsdelsnämndens styrning, uppföljning och kontroll inom verksamhetsområdet måste bli bättre.

Förvaltningen har tagit del av revisionsrapporten och ser stadsrevisionens kommentarer som en god hjälp i det förbättringsarbete av kvalitetssystemet som pågår inom verksamhetsområdet stöd och service till personer med funktionsnedsättning. Ledningen för avdelningen för förskola, fritid och funktionshinder lägger stor vikt vid personalens delaktighet i kvalitetsarbetet. Vid möten med grupper av enhetschefer från beställare och utförare har synpunkter tagits tillvara som utgör grund till detta yttrande och till det fortsatta kvalitetsutvecklingsarbetet.

Utifrån de punkter som revisionsrapporten lagt tyngdvikten vid, har förvaltningen inriktat sig på att beskriva hur arbetet fortskrider inom områdena

Styrning för kvalitet

Kontroll och uppföljning

Rutiner för dokumentation – dokumentation av rutiner

Samarbete beställare - utförare

Personalens kompetens

Brukarperspektivet

Förvaltningens uppfattning är att förbättringar i kvalitetsarbetet måste ske på olika nivåer och att ett samspel mellan dessa nivåer sker. Det gäller allt ifrån kommunstyrelsens mål och direktiv, metodstöd från socialtjänstnämnden, stadsdelsnämndens mål och åtaganden, enheternas mål, åtaganden och arbetssätt samt att alltid brukarnas perspektiv står i centrum. I förslaget till yttrande över revisionsrapporten har förvaltningen försökt att belysa alla nivåer som ingår i ett systematiskt kvalitetsarbete.

De konkreta åtgärder som föreslås är

- Förvaltningen kommer att inrätta ett ledningssystem för det systematiska kvalitetsarbetet i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2006:11), inom verksamhetsområdet stöd och service till personer med funktionsnedsättning.
- En uppföljning av garantierna sker i samband med avdelningsledningens besök på varje enhet och dialog med respektive enhetschef. Resultat av uppfyllelsen

analyseras och utgör grund för nästkommande verksamhetsplan och kvalitetsgarantier. Arbetet med detta har redan påbörjats.

- Förvaltningen åtar sig att se till att varje insats tas fram i samverkan med den enskilde individen och att en genomförandeplan upprättas och följs. En kontroll av att en genomförandeplan är upprättad för varje enskild individ, kommer att göras av avdelningsledningen under januari och februari månad.
- Varje brukare ska årligen erbjudas en individuell plan och erbjudandet ska dokumenteras.
- Med utgångspunkt från utvärderingen av hur stadsdelens ILS-uppföljning skett, kommer ny stadsdelsdirektör att under första kvartalet avgöra hur dessa i fortsättningen ska utformas.
- I förvaltningens internkontrollplan för år 2008 framgår, att förvaltningen inom granskningsområdet handläggning av biståndsärenden, avser att göra kontroll att rutiner finns och efterföljs samt att stadens riktlinjer följs.
- Årliga revideringar av enheternas rutinpärmar kommer att ske.
- Avdelningsledningen ansvarar för att sammanställning av inkomna klagomål görs och att dessa redovisas halvårsvis till stadsdelsnämnden.
- Genom enheternas kvalitetsgarantier finns dokumenterat hur klagomålshanteringen ska gå till. Förvaltningen avser att förtydliga rutinerna och ett förslag kommer att föreläggas stadsdelsnämnden under första halvåret 2008.

Förvaltningens synpunkter

Inom verksamhetsområdet stöd och service till personer med funktionsnedsättning pågår ett ständigt arbete med att förbättra kvaliteten för att de som berörs av verksamheten ska vara nöjda utifrån de ekonomiska ramar och resurser som står till förfogande. Det är viktigt att framhålla, att det i revisionsrapporten är formerna och dokumentationen av kvalitetsarbetet som står i fokus för förbättringsåtgärder och inte verksamheten eller insatserna i sig.

Styrning för kvalitet

För att bedriva ett systematiskt kvalitetsarbete, krävs stöd och dialog på alla nivåer. Förvaltningen instämmer därför med revisorernas uppfattning att kommunfullmäktiges mål och indikatorer för verksamhetsområdet behöver utvecklas ytterligare för att ge ett bättre underlag för nämndernas planering och uppföljning. En kommunövergripande modell för kvalitetsuppföljning är också ett sätt att ge stöd till enskilda stadsdelsnämnder. En sådan modell bör dock utarbetas i samråd med berörda avdelningar i stadsdelsförvaltningarna.

Förvaltningens styrning för kvalitet

Förvaltningen instämmer med revisionsrapporten om att kvalitetsarbetet behöver systematiseras och dokumenteras på ett bättre sätt. Förvaltningen kommer därför att inrätta ett ledningssystem för det systematiska kvalitetsarbetet i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2006:11), inom verksamhetsområdet stöd och service till personer med funktionsnedsättning. Redan nu

finns ett förslag till handlings- och tidsplan för dialogen om kvalitetsarbetet mellan olika nivåer inom förvaltningen och med nämnden. Förslaget kommer att presenteras för stadsdelsnämnden under årets andra kvartal. I arbetet med uppföljning av entreprenörers verksamhet använder förvaltningen socialtjänstförvaltningens checklista för kvalitetsuppföljning av avtal och avser att fortsätta med detta. Funktionshindersinspektörernas granskning kommer också att ge ett gott stöd i förvaltningens fortsatta kvalitetsarbete.

Enheternas verksamhetsberättelser ger bland annat en uppfattning om hur garantierna efterföljs och uppfylls. Frågan aktualiseras kontinuerligt på arbetsplatsträffar med enhetscheferna, så att det blir naturligt att följas upp på enheternas arbetsplatsträffar. En uppföljning av garantierna sker också i samband med avdelningsledningens besök på varje enhet och i dialog med respektive enhetschef. Resultat av uppfyllelsen analyseras och utgör grund för nästkommande verksamhetsplan och kvalitetsgarantier. Arbetet med detta har redan påbörjats.

Nämndens verksamhetsplan för år 2008 är vägledande i kvalitetsarbetet. De mål och åtaganden som återges där följs upp och olika åtgärder är på gång för att uppfylla dessa. Ett nämndmål är att utveckla arbetsformer för att säkerställa god kvalitet. Kontrollinstrument för åtaganden, arbetssätt och utförardokumentation på enhetsnivå och individnivå kommer därför att tas fram. Förvaltningen åtar sig att erbjuda individuella planer och att årlig uppföljning av insatserna ska ske. I arbetssättet för det åtagandet ingår att de individuella planerna och erbjudande om dessa ska dokumenteras. En förbättring av detta har redan skett genom att alla brukare har fått erbjudande om upprättande av en individuell plan. I verksamhetsplanen framgår också att beställare och utförare ska samverka avseende målformuleringar i beställningar som är underlag för de genomförandeplaner som sker i samråd mellan utförare och brukare. Förvaltningen åtar sig att se till att varje insats tas fram i samverkan med den enskilde individen och att en genomförandeplan upprättas och följs. En kontroll av att en genomförandeplan är upprättad för varje enskild individ, kommer att göras av avdelningsledningen under januari och februari månad.

Kontroll och uppföljning

Förvaltningen har olika instrument för kontroll och uppföljning. I förvaltningens ILS (integrerat ledningssystem för ledning och uppföljning av verksamhet och ekonomi) ingår besök på enskilda enheter eller grupper av enheter. I samband med ILS-besök har förvaltningsledningen en dialog med enheterna om bland annat ekonomi, personal, mål och åtaganden. Stadsrevisionen har uppmärksammat att det under de senaste två åren ej förekommit ILS-besök vid de två granskade enheterna inom verksamhetsområdet stöd och service till personer med funktionsnedsättning. Förvaltningen har enligt fastställd tidsplan genomfört de för år 2007 planerade ILS-besök i form av gruppvisa samtal med samtliga enheter. Med utgångspunkt från utvärderingen av hur stadsdelens ILS-uppföljning skett, kommer ny stadsdelsdirektör att under första kvartalet avgöra hur dessa i fortsättningen ska utformas. ILS-webben uppfattas som ett bra verktyg och det blir

tydligare med synkronisering av mål och åtaganden på olika nivåer. I inledningsskedet behövs dock en del utbildnings- och informationsinsatser för användandet av verktyget. Förutom en grundutbildning som redan skett, kommer ytterligare insatser att genomföras under våren 2008.

I förvaltningens internkontrollplan för år 2008 framgår, att förvaltningen inom granskningsområdet handläggning av biståndsärenden, avser att göra kontroll att rutiner finns och efterföljs samt att stadens riktlinjer följs. Detta kommer att ske genom granskning av interna rutiner och stickprov av fem ärenden såväl av avdelningschef som genom kollegial granskning. Förvaltningen avser att använda revisionskontorets mall och resultat från dessa stickprov redovisas i förvaltningens verksamhetsberättelse. Inom granskningsområdet kvalitetssystem anges att varje avdelningschef ansvarar för kontroll av att de av stadsdelsnämnden godkända kvalitetsgarantierna hålls.

Rutiner för dokumentation – dokumentation av rutiner

För att sköta dokumentationen på ett tillfredställande sätt, behöver förvaltningen se till att enheterna har de verktyg som behövs för dokumentationen avseende t.ex. blanketter och teknik. Beträffande klagomålshanteringen, underlättar det till exempel för personalen om det finns lättillgänglig blankett att fylla i vid samtal med brukare. En sådan blankett kommer att färdigställas under första halvåret 2008. Avdelningsledningen ansvarar för att sammanställning av inkomna klagomål görs och att dessa redovisas halvårsvis till stadsdelsnämnden.

Efter genomgång av utförarenheternas användning av verktyget ParaSoL har framkommit att enhetscheferna använder ParaSoL fullt ut, men att det kan vara svårt att använda verktyget för viss personal som inte har tillgång till datorer eller när vikarier inte har behörighet till systemet. På två gruppboenden fungerar inte systemet på grund av tekniska problem, vilka kommer att åtgärdas. Tillgängligheten till datorer för personalen och att tekniken fungerar har stor betydelse för dokumentationen. Rutiner för hur dokumentationen ska äga rum ska förtydligas och varje enhetschef ansvarar för att rutinpärmen uppdateras. Det gäller t.ex. uppgifter i utredningsmaterial och journalanteckningar.

Vid genomgång med enhetscheferna har framgått att det finns dokumentation av de rutiner som gäller för varje enhet. Rutinpärmar ska årligen revideras. Beträffande utarbetande av rutinpärm för biståndshandläggarna färdigställs denna under januari 2008.

Samarbete beställare – utförare

ParaSoL-systemet har underlättat samarbetet mellan beställare och utförare. Detta kompletteras med träffar, telefonsamtal och besök på enheter tillsammans med brukare inför val av omsorgsform. Förvaltningen avser att följa upp att träffar och dylikt dokumenteras på ett bättre sätt.

Personalens kompetens

Förvaltningens bedömning är att personalens behov av kompetensutveckling är relativt bra tillgodosett. Det handikappolitiska programmet ska implementeras och hållas aktuellt på olika sätt i personalgrupperna t.ex. som en stående punkt på arbetsplatsträffar. Essensen av innehållet i det handikappolitiska programmet om bemötande och tillgänglighet återfinns också i enheternas åtaganden och diskuteras på planeringsmöten.

Brukarperspektivet

Brukarnas aktiva val sker på olika nivåer. Dels sker det i samband med val av form för insatsen, kommunal eller privat och dels sker det dagliga aktiva val inom den omsorgsverksamhet som bedrivs. Förvaltningens uppfattning är att det i första hand är beställarna som ansvarar för att tillgodose brukarnas aktiva val av stödform, medan utförarenheterna tillgodoser de individuella behoven kopplat till den vardagsnära verksamheten.

Brukarundersökningar förekommer i form av individuella uppföljningsmöten. Förvaltningen ser dock att det finns brister i dokumentation och analys av resultat samt beskrivna åtgärder utifrån brukarundersökningarna. Arbetet med att ta fram enkäter har påbörjats och är planerade att användas under året. De enkätundersökningar som tas fram bör ha enhetlig form. Det finns också ett visst värde i att skilja på brukar- respektive anhörigenkäter. Det bör i sammanhanget påpekas svårigheterna att genomföra relevanta brukarundersökningar vid till exempel anhöriganställningar, vilket är vanligt förekommande. I dessa fall bör undersökningen kompletteras med intervjuer och dialog med den enskilde.

Ur brukarperspektiv är det viktigt att veta hur klagomålshanteringen går till. Spånga-Tensta stadsdelsnämnd antog 1999-12-15 rutiner för hantering av klagomål och synpunkter från medborgare/brukare. Medborgarkontoret skulle enligt beslutet ha ansvaret för att ta emot de inkomna synpunkterna och registrera dem. I och med att medborgarkontorets verksamhet begränsas kommer rutinerna för klagomålshanteringen revideras och en plan fastställas som vägledning för verksamhetsområdet stöd och service till personer med funktionsnedsättning. Genom enheternas kvalitetsgarantier finns dokumenterat hur klagomålshanteringen ska gå till. Förvaltningen avser att förtydliga rutinerna och ett förslag kommer att föreläggas stadsdelsnämnden under första halvåret 2008.

Handikapprådet har en viktig funktion att fylla för att ta initiativ till förbättringar för personer med funktionsnedsättningar i alla åldrar, inte minst för barn och ungdomar. Förvaltningens åtgärder för att säkra kvaliteten i omsorgen om personer med funktionsnedsättning kommer att genomföras i dialog med stadsdelens handikappråd.

Bilagor

Revisionsrapport (nr 9/2007)