



Återrapportering av kvalitetsuppföljningsplan 2017

Innehåll

Återrapportering av kvalitetsuppföljningsplan 2017	1
1. Bakgrund och upplägg	2
2. Genomförda uppföljningar 2017	2
2.1 Verksamhetsspecifika uppföljningar	2
2.2 Övergripande uppföljningar.....	2
Ersättning för extra personalinsatser	2
Granskning av HSL-journaler.....	2
Lex Sarah-erfarenheter	3
Granskning av delegeringar	3
Bemanning.....	3
Brukarnöjdhet inom LSS-verksamhet för utvecklingsstörda personer.....	3
2.3 MAS/MAR	3
2.4 Övrig uppföljning och utvärdering	4
2.4 Platsbesök	4
3. Synpunkter och klagomål	4
5. Sammanfattning och analys.....	5

1. Bakgrund och upplägg

Varje år beslutar omsorgsnämnden om en årlig uppföljningsplan. Planen innefattar vilka fokusområden uppföljningsarbetet kommer att ha under året samt fastställer hur många verksamheter som kommer att följas upp. Ett viktigt syfte med uppföljningsarbetet är att säkra kvaliteten ur ett brukarperspektiv genom att granska hur utförarna genomför sina uppdrag men även hur kraven har utformats och hur brukarna upplever de tjänster som tillhandahålls av Linköpings kommun. I denna rapport redovisas utfallet av verkställandet av omsorgsnämndens kvalitetsuppföljningsplan 2017. Uppföljningsrapporter som gjorts under året och som inte tidigare redovisats för nämnden återfinns som bilagor till denna rapport.

2. Genomförda uppföljningar 2017

2.1 Verksamhetsspecifika uppföljningar

Inom omsorgsnämndens ansvarsområde har 20 avtalsuppföljningar genomförts under perioden december 2016 till och med november 2017. Uppföljningarna har innehållit totalt 26 verksamhetsbesök. En av uppföljningarna har gjorts i samverkan med socialförvaltningen. Målet i kvalitetsuppföljningsplanen om 20 avtalsuppföljningar har alltså uppnåtts.

2.2 Övergripande uppföljningar

Nedan återkopplas de övergripande uppföljningar som varit planerade att genomföras under året. De övergripande uppföljningarna har innehållit 43 verksamhetsbesök.

Ersättning för extra personalinsatser

Syftet med uppföljningen var dels att göra en kartläggning av ansökningar och ärenden om extra ersättning, dels att få en uppfattning om vilka behov som har tillgodosetts med denna typ av ersättning. Resultatet av uppföljningen visar att antalet ansökningar om och antalet ärenden gällande ersättning för extra personalinsatser har ökat under den studerade perioden (2013-2016). Den totala kostnaden för beviljade ersättningar är dock liten i förhållande till den totala kostnaden för bostäder med särskild service; 2016 utgjorde ersättningar för extra personalinsatser uppskattningsvis cirka 1,7 % av totalkostnaden. Majoriteten av ansökningarna och ärendena rör personer med utvecklingsstörning (LSS) och i merparten av ärendena har ersättningen beviljats för att tillgodose ett utökat omvårdnadsbehov vid försämrat tillstånd, såväl fysiskt som psykiskt. Uppföljningsrapport återfinns som bilaga.

Granskning av HSL-journaler

Samtliga vårdgivare inom särskilt boende och hemsjukvård har genomfört en egenkontroll inom deras verksamhet/verksamheter. Totalt har 120 patientjournaler granskats i 61 olika bostäder med särskild service. En motsvarande uppföljning gjordes 2016, då granskades 102 patientjournaler i 56 olika bostäder med särskild service. Journalerna granskas med avseende på ett antal områden för vilka det kontrolleras om respektive journal innehåller de efterfrågade uppgifterna. Resultatet av 2017 års granskning visar på en förbättring jämfört med 2016 års granskning på sex av åtta kontrollerade områden. Uppföljningsrapport återfinns som bilaga.

Lex Sarah-erfarenheter

Lex Sarah handlar om det som i lagen kallas ”missförhållanden” inom socialtjänsten. I uppföljningen har lagstiftning, föreskrifter och riktlinjer granskats och en analys gjorts av de lex Sarah-ärenden som inkommit till förvaltningen 2013-2016. Sammanställningen omfattar 126 ärenden varav 55 hör till omsorgsnämnden och 71 till äldrenämnden. Av 126 ärenden har 24 bedömts som allvarliga och anmälts till IVO. Inom omsorgsnämndens område står LSS-verksamhet för en majoritet av ärendena. Den mest förekommande typen av ärenden faller under kategorin ”beviljad insats felaktigt utförd”. De mest förekommande åtgärderna är sådana som faller under kategorierna ”information och kommunikation” respektive ”processer och rutiner, riktlinjer”. Uppföljningen visar också tydliga indikationer på att lex Sarah-arbetet ute i verksamheterna ofta brister. I rapporten diskuteras potentiella åtgärder som skulle kunna vidtas för att möta de problem och utmaningar som föreligger.

Granskning av delegeringar

MAS och MAR har granskat delegeringsbeslut inom omsorgsnämndens ansvarsområde. Syftet med granskningen är att säkerställa att Socialstyrelsens föreskrift samt kommunens hälso- och sjukvårdsriktlinjer gällande delegeringar följs. I uppföljningen har delegeringar utfärdade av sjuksköterska och av fysioterapeut och/eller arbetsterapeut granskats. Uppföljningen är i det närmaste slutförd och rapport kommer att färdigställas under december 2017.

Bemanning

Syftet med uppföljningen är att följa upp bemanning på ett övergripande plan, dels för att kunna svara på frågan ”hur ser bemanningen ut på våra boenden”, dels för att analysera förhållandet mellan avtal och verklighet. Informationsinhämtning har genomförts men sammanställning och analys har inte hunnit slutföras, varför uppföljningen följer med till verksamhetsåret 2018. Förhoppningen är att rapport ska kunna presenteras för nämnd i början av 2018.

Brukarnöjdhet inom LSS-verksamhet för utvecklingsstörda personer

SKL (med flera) arrangerar brukarundersökningar inom funktionshinderområdet som kommuner kan välja att delta i. 2017 har Linköpings kommun deltagit i viss utsträckning. Deltagandet har begränsats till enkäterna som gäller gruppbostad och servicebostad där sex respektive fyra verksamheter valts ut för deltagande. September-oktober pågick insamlingsperioden under vilken en projektanställd frågeledare ansvarat för genomförandet. Linköpings deltagande 2017 kan ses som en pilot som behöver utvärderas för att avgöra om det är något som ska göras i större skala i framtiden. Eftersom ett syfte med att delta i denna nationella brukarundersökning är att kunna jämföra resultatet med andra kommuner kommer rapport färdigställas först under våren 2018 (detta då resultatet från andra kommuner väntas publiceras i början av 2018). Rapporten kommer att presenteras i omsorgsnämnden.

2.3 MAS/MAR

Medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS) respektive medicinskt ansvarig för rehabilitering (MAR) genomför vissa verksamhetsuppföljningar tillsammans med planeringsledare. I de verksamhetsuppföljningar som MAS/MAR är med och

genomför säkerställs att utföraren lever upp till hälso- och sjukvårdsansvaret enligt lagstiftning och avtal samt att Linköpings kommuns riktlinjer gällande hälso- och sjukvård följs. MAS/MAR har också ett nära samarbete med äldreombudsmannen och planeringsledare i arbetet med att hantera synpunkter och klagomål då flera av dessa rör hälso- och sjukvård. Synpunkter och klagomål samt hälso- och sjukvårdsavvikelser kan även initiera verksamhetsuppföljningar.

2.4 Övrig uppföljning och utvärdering

Utöver vad som presenterats ovan har förvaltningen under året genomfört olika slags uppföljning och utvärdering inom flera områden. Bland annat har uppföljningar av beviljade ersättningar för extra personalinsatser gjorts halvårsvis och av aktuell kösituation månatligen. Flera samverkansavtal med Region Östergötland har också följts upp under 2017. Omsorgs- och äldreförvaltningen arbetar löpande med uppföljning i samband med ställningstaganden till förlängning av avtal och verksamhetsuppdrag samt framtagande av nya förfrågningsunderlag. Flera av de verksamhetsuppdrag som tillkommit under 2016 och 2017 är utvecklingsinriktade vilket innebär att förvaltningen under pågående uppdragstid följer upp, tar emot verksamhetsnära kunskap samt reviderar uppdrag för att på bästa sätt utveckla Linköpings socialtjänst i enlighet med rådande behov. Ett exempel på sådan uppföljning är den som gjorts av fältuppdraget. Inom hälso- och sjukvårdsområdet har uppföljningar gjorts utifrån rapporterade hälso- och sjukvårdsavvikelser. Allvarliga avvikelser har utretts av MAS/MAR och i vissa fall anmälts enligt lex Maria. Ytterligare uppföljning inom hälso- och sjukvårdsområdet presenteras i den årliga patientsäkerhetsrapporten.

Flera större projekt har också pågått under året i samarbete med FoU-centrum. En forskningsbaserad utvärderingsstudie av Familjelotsen kommer att slutrapporteras i december 2017. En uppföljning av hur kommunens mottagande av ensamkommande barn fungerat pågår och har delrapporterats till nämnden under 2017. Slutrapport är planerad till december 2018. Vidare görs en uppföljning av Familjesupporten, som syftar till att förebygga placeringar. En utvärderingsstudie avseende socialt områdesarbete i Lambohov och Berga pågår också för att kontinuerligt kunna stödja utvecklingsarbetet med resultat och rekommendationer. En forskningsstudie om insatser utan biståndsbeslut (serviceinsatser) har genomförts i samarbete med Centrum för kommunstrategiska studier (CKS). Studien har studerat serviceinsatser ur ett brukar-, personal- och verksamhetsperspektiv. Rapporten är publicerad och kommer att presenteras för omsorgsnämnden i december. Slutligen pågår en forskningsstudie som handlar om innovation inom gruppbostad LSS, projektet ska slutföras under 2018.

2.4 Platsbesök

I maj 2016 tog omsorgsnämnden beslut om att på försök införa en ny typ av kvalitetsuppföljning istället för de strukturerade platsbesöken. Detta går ut på att tillsätta referensgrupper som arbetar med olika fokusområden. Det kan inkludera både platsbesök, konferensdeltagande, studiebesök och annat. Fokusområdena är e-Hälsa, arbetsfrämjande insatser och jämställdhet och mångfald. Referensgrupperna slutrapporterar i december 2017 varvid nämnden tar ställning till om den ska fortsätta med referensgrupper eller återuppta platsbesöken.

3. Synpunkter och klagomål

Under året (2016-11-10 – 2017-11-09) har 36 olika synpunkter och klagomål från brukare, anhöriga eller gode män inkommit till och diarieförts hos omsorgsnämnden (5 av 36 var positiva synpunkter/beröm). Därtill har ett antal synpunkter och klagomålsärenden som inkommit från personal, andra verksamheter och utförare eller socialkontoret hanterats och diarieförts. Merparten av klagomålen gäller boendeformer för vuxna inom LSS. Klagomålen hanteras enligt kommunens rutin och har även i ett par fall lett till att olika typer av uppföljning av verksamheten genomförts.

5. Sammanfattning och analys

Större delen av den uppföljning som planerades att göras under året har också gjorts. Samtliga 20 avtalsuppföljningar har gjorts, men några av de övergripande uppföljningarna har inte hunnit slutföras som planerat. En förklaring till detta är att det under delar av året varit flera personella vakanser på tjänster som arbetar med uppföljning.

Under verksamhetsåret 2018 ska Omsorgs- och äldreförvaltningen genomföra en organisationsförändring. Dessutom kommer förvaltningens riktlinjer för uppföljning att revideras. I samband med dessa förändringar kommer uppföljningsarbetet ses över. Utöver att inrikta uppföljningsarbetet så att frågan ”vad är kvalitet för den enskilde?” hamnar i fokus är målet med förändringsarbetet bland annat att skapa en tydligare koppling mellan nämndens mål och uppföljningsarbetet; att i utökad omfattning låta riskbedömningar styra vilka verksamheter/avtal som väljs ut för uppföljning; och att i allmänhet effektivisera arbetet.

Omsorgs- och äldreförvaltningen

Mikael Palm