



Marie Björkman

Socialnämnden 2011-04-27

Redogörelse till Socialstyrelsen angående ärende vid Stora Sköndal, dnr

Ärendet

I maj 2010 mottog Socialstyrelsen klagomål avseende en person som genom beslut av Täby kommun bor i en bostad med särskild service (Nybacken) som drivs av Stora Sköndal. Med anledning av anmälan har Socialstyrelsen genomfört en utredning.

Socialstyrelsen har i sitt beslut 2011-01-18 anmodat socialnämnden att inkomma med redogörelse för hur nämnden åtgärdat bristerna och hur nämnden ska säkerställa att liknande brister inte uppstår i andra ärenden.

Social omsorg har i sitt förslag till redogörelse dels beskrivit rutiner kring ärendehandläggning i allmänhet, dels rutiner i det aktuella ärendet.

Förslag till beslut

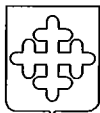
Socialnämnden godkänner social omsorgs förslag till redogörelse och överlämnar det till Socialstyrelsen som sitt eget.

Lisbeth Sämå
Socialchef

Susanne Rading
Enhetschef

Bilagor

Social omsorgs redogörelse med bilagor
Socialstyrelsens utredning 2011-01-18



Marie Björkman

Socialstyrelsen

Redogörelse till Socialstyrelsen i tillsynsärende dnr 9.2.18786/2010

Socialstyrelsen har konstaterat en rad brister i hanteringen hos såväl socialnämnden som Stiftelsen Stora Sköndal. För socialnämndens del handlar bristerna om att

- Insatsen inleddes och pågick i sju månader innan formellt beslut fattades
- Genomförandeplan upprättades efter sex månader
- Någon kontinuerlig uppföljning av insatserna inte har gjorts
- Synpunkter och klagomål från anmälaren har inte hanterats
- Anmälaren har fått ett dåligt bemötande och bristande information från socialnämnden

Social omsorgs redogörelse

Som en fortsättning på socialnämndens ledningssystem för kvalitet har varje enhet (d.v.s. där handläggning av ärenden inom äldreomsorg, individ- och familjeomsorg respektive omsorger om personer med funktionsnedsättning sker) i uppdrag att ta fram och underhålla en rutinhandbok.

Rutinerna i handböckerna omfattar endast den del som handlar om handläggning av ärenden. Varje leverantör upprättar sina egna rutiner kring klagomålshantering o.s.v. Detta regleras i avtal och följs upp i avtals- och verksamhetsuppföljning minst en gång per år.

Inom äldreheten, som svarar för det aktuella ärendet idag, har merparten av de aktuella rutinerna arbetats fram.

Enhetschefen har ett övergripande ansvar för att rutinhandboken alltid är aktuell. Genomgång av gällande rutiner görs med biståndshandläggargruppen en gång per vecka. Utvecklingsarbete sker varannan vecka då frågor som utveckling av nya rutiner, fel och brister, uppföljning och utveckling av handläggarnas arbete sker.

Bilagat till redogörelsen finns rutiner för

- Checklista för ärendehandläggning
- Allmänt om handlägningsprocessen
- Journalanteckning, minnesanteckning och utredning
- Uppföljning av ärenden
- Allmänt om anmälningar, klagomål m.m.
- Överföring av ärenden

De händelser som ligger till grund för klagomålen och anmälan har i huvudsak inträffat då ärendet tillhörde biståndsenheten för personer med funktionsnedsättning, varför kommentarer även har inhämtats från psykiatrihandläggare.

När det gäller anmärkningen att insatsen inleddes och pågick i sju månader innan beslut om insats formellt fattades, är social omsorgs svar att beslut har fattats i god till alltsedan vederbörande placerades på Stiftelsen Stora Sköndal 2006-09-25.

Vad gäller upprättandet av genomförandeplan så upprättades en sådan i samband med inflyttningen på Stora Sköndal, datum enligt ovan. Om en omflyttning sker inom boendet eller mellan avdelningar/rum är det inte rutin att upprätta en ny genomförandeplan.

Angående avsaknaden av journalanteckningar fram till november 2010, så har ett antal kontakter tagits med Stiftelsens Stora Sköndal, varav vissa har journalförts. Dock inte alla eftersom kontakterna periodvis varit mycket intensiva mellan alla inblandade och aktuell handläggare har valt att journalföra de kontakter som denne ansett vara viktiga och informativa.

Lisbeth Sämå
Socialchef

Susanne Rading
Enhetschef

Bilaga

Socialnämndens protokollsutdrag 2011-04-27
Utdrag ur Äldreenhetens rutinhandbok

2011-01-18

Diarienummer
9.2 18786/2010

	KÄNNEDOM	HANDLÄGGN.
D		
A		
P		

Täby kommun
Socialnämnden
183 80 TäbyStiftelsen Stora Sköndal
128 85 Sköndal**Nämnd och huvudman**

Socialnämnden i Täby kommun och Stiftelsen Stora Sköndal

Ärendet

Tillsyn enligt 13 kap. 1 § socialtjänstlagen, (SoL) samt 6 kap. lag (1998:531) om yrkesverksamhet på hälso- och sjukvårdens område.

Socialstyrelsens beslut

Socialnämnden i Täby och Stiftelsen Stora Sköndal ska vidta följande åtgärder:

Socialnämnden i Täby

- Säkerställa att dokumentation uppfyller krav enligt socialtjänstlagen
- Säkerställa att ledningssystem för kvalitet och dess rutiner är kända efterlevs.

Stiftelsen Stora Sköndal

- Säkerställa att dokumentation uppfyller krav enligt SoL och Hälso- och sjukvårdslagen (HSL)
- Säkerställa att ledningssystemet för kvalitet och dess rutiner är kända och efterlevs i verksamheten.

Socialstyrelsen anmodar socialnämnden i Täby och Stiftelsen Stora Sköndal att inkomma med redogörelse för hur nämnden och huvudmannen åtgärdar bristerna och säkerställer att liknande brister inte uppstår i andra ärenden. Redogörelsen ska vara Socialstyrelsen tillhanda senast 2011-03-02.

Bakgrund

I klagomål som inkom till Socialstyrelsen i maj 2010 framkommer att anmälaren anser att nämnden och Nybacken brustit i sitt ansvar att ge stöd enligt SoL samt felexpedierat läkemedel enligt HSL till en kvinna som beviljats bostad med särskild service på Nybacken. Anmälaren framför synpunkter på att Nybacken inte informerat godman eller närstående om hur insatserna fullföljs samt att de fått ett dåligt bemötande. De framför att synpunkter och klagomål hanterats på ett otillfredsställande sätt.

Underlag

För att utreda frågan begärde Socialstyrelsen att få ta del av hur Täby socialnämnd och Stiftelsen Stora Sköndal hanterat de inkomna klagomålen. Socialstyrelsen begärde därefter att få ta del av all dokumentation enligt HSL, dokumentation under genomförande enligt SoL samt att från Täby socialnämnd få ta del av biståndsbeslut, utredningar och beslutsunderlag samt journalanteckningar och dokumentation.

Socialstyrelsen har tagit del av Stiftelsen Stora Sköndals ledningssystem för kvalitet. I det framgår bland annat att det finns rutiner för hur fel och brister ska rättas till samt rutiner för dokumentation under genomförande.

Skälen för beslutet

Tillämpliga bestämmelser

- Förvaltningslagen (1986:223) FL.
- Socialtjänstlagen (2001:453) SoL .
- Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om dokumentation vid handläggning av ärenden och genomförande av insatser enligt SoL, LVU, LVM och LSS (SOSFS 2006:5).
- Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för kvalitet i verksamhet enligt SoL, LVU, LVM och LSS (SOSFS 2006:11).
- Socialstyrelsens föreskrifter (SOSFS 2005:12) om ledningssystem för kvalitet och patientsäkerhet i hälso- och sjukvården
- Patientdatalagen (2008:355) skall en patientjournal innehålla de uppgifter som behövs för en god och säker vård.
- Hälso- och sjukvårdslag (1982:763)

Socialstyrelsens bedömning

Av anmälan som inkommit framgår att förhållandet kring felexpedierade läkemedel även inkommit till Hälso- och sjukvårdens ansvarsnämnd (HSAN) och är under pågående utredning (HSAN 2010/1746). Mot denna bakgrund har Socialstyrelsen beslutat att för närvarande inte göra någon egen utredning med anledning av den anmälan. Socialstyrelsen kommer att ta del av HSANs beslut i ärendet.

Socialstyrelsen kan konstatera brister i dokumentationen hos såväl socialnämnden i Täby som hos Stiftelsen Stora Sköndal.

- Insatsen inleds och pågår i sju månader innan beslut om insatts formellt fattas.
- Genomförandeplanen upprättades sex månader efter inflyttning.
- I hälso- och sjukvårdsjournalen från Nybacken saknas det genomgående uppgifter kring resultatet av de åtgärder man vidtagit mot patienten.
- I den sociala journalen från Nybacken finns 12 anteckningar noterade. Det finns inte några anteckningar knutna till genomförandeplanens insatser.

Socialstyrelsen anser det vara en brist att socialnämnden i Täby och Stiftelsen Stora Sköndal inte kontinuerligt följt upp och utvärderat insatsen.

I Stiftelsen Stora Sköndals ledningssystem för kvalitet framgår att genomförandeplanen ska följas upp minst en gång per halvår. De ändringar som görs ska antecknas i aktuell genomförandeplan alternativt upprätta ny genomförandeplan samt antecknas i social journal. I journalanteckningar ska det framgå när uppföljningssamtal genomförts, vilka som deltog och vad man kom överens om.

- Genomförandeplanen är inte uppföljd eller förändrad sedan den upprättades i oktober 2009.
- I nämndens journalanteckningar finns inte några noteringar om att kontakt tagits med Nybacken för att följa upp insatsen förrän i november 2010 då ett möte genomförs tillsammans med godman, Nybacken och nämnden.
- I den sociala journalen på Nybacken framkommer inte om insatser inte kunnat genomföras eller kontakter tagits med andra samt hur situationen utvecklas för den enskilda.

Socialstyrelsen anser att socialnämnden i Täby och Stiftelsen Stora Sköndal måste utveckla sina ledningssystem för kvalitet. Rutiner för hur synpunkter och klagomål ta omhand och åtgärdas bör förtydligas och förankras hos all personal.

- Anmälaren har framfört synpunkter och klagomål till socialnämnden i Täby och Nybacken men inte fått svar på de frågor de framfört.
- Vid flera tillfällen beskriver anmälaren att de fått ett dåligt bemötande och bristande information från socialnämnden i Täby och från Nybacken.

Klagomål på bemötande är svåra att utreda inom ramen för Socialstyrelsens granskning. Det går oftast inte i efterhand att konstatera vad som har sagts eller på vilket sätt. Kärnan i vård och omsorgsarbetet är själva arbetet med den enskilda och främst det som sker i mötet mellan personal och enskild. En förtroendefull samverkan mellan dessa och respekten för den enskildes personliga integritet är därför av stor betydelse för kvaliteten. I ett professionellt bemötande ingår förmågan att kunna bemöta människor och att kunna hantera motstridiga intressen och konflikter samt att inte skuldbelägga någon. Det kan finnas anhöriga som är drivande där det ställs krav på personalen att urskilja vad som är den enskildes önskemål och vad som är den anhöriges önskemål utan att kränka någon av de berörda. Socialstyrelsen vill uppmärksamma huvudmannen om att den som är i behov av socialtjänst oftast befinner sig i ett beroendeförhållande och det är därför viktigt att nämnden vinnlägger sig om ett respektfullt och korrekt bemötande.

I beslutshandlingar från Täby socialnämnd benämns boendet som ett HVB hem (Hemför vård eller boende). Socialstyrelsen vill tydliggöra att Nybacken, Stiftelsen Stora Sköndal inte har något tillstånd för HVB utan för bostad med särskild service enligt 7 kap 1 § 2 punkten SoL.

Beslut i detta ärende har fattats av sektionschefen Lena Renman. Inspektörerna Marie Collberg och Sofia Urby Engren har varit föredragande.

För socialstyrelsen



Lena Renman



Sofia Urby Engren

Kopia till anmälaren