

Redovisning av kartläggning över förekomst av att äldre i hemtjänst samt vård- och omsorgsboende inte vågar framföra brister i verksamheten

Pensionärsråd Centrum 2023-11-20

Uppdraget kommunfullmäktige 2021-11-25 § 39

Kommunstyrelsen får i uppdrag att i samverkan med äldre samt vård- och omsorgsnämnden

- göra en kartläggning över förekomsten av att äldre i hemtjänst och vård- och omsorgsboende inte vågar framföra brister i verksamheten.
- Uppdraget ska även innehålla en analys över problematiken,
- samt förslag på åtgärder.
- Uppdraget ska genomföras i tät dialog med såväl fackliga organisationer, anhöriga som andra relevanta parter, utöver första linjens chefer och medarbetare.

Leveranser och överlämning

- Delrapport till kommunfullmäktige (kommunfullmäktige den 26 januari 2023)
 - Sammanställning av befintlig kunskap
 - Plan för ytterligare kunskapsinhämtning
- Slutrapport till kommunfullmäktige (kommunfullmäktige 7 september 2023)
 - Kartläggningens resultat
 - Analys
 - Åtgärdsförslag

Arbetsgrupp och referensgrupp

Arbetsgrupp

ÄVO

- Myndighetsutövningen inom äldreomsorgen
- Utförande av hemtjänst och vård- och omsorgsboende
- Socialt ansvarig samordnare (SAS)
- Medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS)
- Medicinskt ansvarig rehabilitering (MAR)
- Utvecklingsledare

SLK

- Äldreombudsmannen (SLK)
- Planeringsledare (SLK)

Facklig referensgrupp med representanter från:

- SACO
- Vision
- Kommunal
- Vårdförbundet

Målgrupper och metoder

Äldre med hemtjänst eller vård- och omsorgsboende

- Enkät till 1000 äldre med hemtjänst i stadens egen regi, svarsfrekvens blev 39 procent (392 svar)
- Intervjuer med ca 85 äldre på vård- och omsorgsboende i stadens egen regi (varav 60 inom somatik och 25 inom demensinriktning)

Medarbetare och chefer

- 8 gruppdialoger med medarbetare och enhetschefer inom hemtjänst samt vård- och omsorgsboende
- Digital enkät till socialsekreterare och chefer, svarsfrekvens 30 procent (78 svar)
- 2 gruppdialoger med anhörigkonsulenter

Anhöriga

- 1 gruppdialog med Anhörig Göteborg

Kommunstyrelsens råd

- 5 gruppdialoger med representanter från kommunstyrelsens råd (pensionär, funktionshinder, HBTQ, sverigefinska och romska)

Kartläggningen: genomförande och övergripande resultat

Övergripande resultat

Hur vanligt förekommande är det att äldre inom hemtjänst och vård- och omsorgsboende inte vågar framföra brister?

- Kartläggningen bekräftar att det förekommer att äldre inte vågar framföra brister till verksamhet. Samtliga målgrupper i kartläggningen uppger att det förekommer. Det är svårt att uppskatta exakt omfattning.
- Det finns äldre inom både hemtjänst samt vård- och omsorgsboende som har avstått från att lämna synpunkter och klagomål fast de haft anledning.
 - Enkäten inom hemtjänst 26 procent.
 - Knappt hälften av de intervjuade inom VoB.
- De finns de som avstod från att klaga för att de var oroliga för att det skulle leda till negativa konsekvenser.
 - Enkät inom hemtjänst 32 procent av de som avstod, dvs 8 procent av samtliga svarande (33 personer)
 - Intervjuer inom VoB visar att det förekommer.
- Det finns även de äldre som uppger att de upplevt negativa konsekvenser, främst i bemötandet.

Orsaker till att inte framföra synpunkter eller klagomål

- Brist på kunskap om var och hur man kan framföra synpunkter/klagomål
 - 60 procent av omsorgstagarna inom hemtjänst vet var de ska vända sig
 - Tydligare kontaktvägar är återkommande förslag på vad som skulle underlätta för att lämna synpunkter/klagomål
- Uppgivenhet
 - Ingen idé att klaga då det inte kommer att leda till förbättringar
 - Bristande återkoppling på framförda synpunkter/klagomål medför att man tröttnar
- Beroendeställning och individuella resurser
 - Ökad grad av beroende medför ökad potentiell risk vid klagomål
 - Funktionsnedsättningar, tidigare livserfarenheter, social bakgrund, socialt nätverk påverkar
- Tacksamhet gentemot personalen
 - Undviker att klaga då man inte vill att enskilda medarbetare ska råka illa ut.
 - Undviker att klaga på grund av medarbetares arbetssituation.
 - Risk för att omsorgstagare anpassar sig efter medarbetares/verksamhetens behov snarare än tvärtom.

Identifierade utvecklingsområden

Identifierade utvecklingsområden

Arbeta med bemötande och värdegrundsarbete (äldres delaktighet och självbestämmande)

- Säkerställa att den äldre ska ha kunskap om sina rättigheter samt synpunkts och klagomålshantering
- Värna relationen till den äldre och dess anhörig (tid för dialog, kontinuitet i bemanning och kunskap om den enskilde för ett professionellt och tillitsfullt bemötande)
- Kontaktpersonalens betydelse (tät kontakt inkl. uppföljning)
- Arbeta uppsökande, efterfråga synpunkter.
- Utveckla arbetet för delaktighet, till exempel genom brukarråd och anhörigträffar
- Stärk anhörigperspektivet, se anhöriga som en resurs. Ha en god kommunikation, anhöriga har ibland andra synpunkter än den äldre.

Synpunktshanteringens funktion, ska bidra till enskildes rätt samt systematiskt kvalitetsarbete

Syftet och arbetssätt med synpunkts och klagomålshantering behöver vara tydliggjort, känt och hållas levande i organisationen.

- Det ska vara lätt och tillgängligt (kognitivt, språk mm) att lämna synpunkter.
- Det behöver vara tydligt hur synpunkter och klagomål tas emot, utreds, åtgärdas och återkopplas. Definiera vad som är synpunkt/klagomål samt vad som ska dokumenteras. Säkerställ att klagomål och synpunkter hamna på rätt ställe där mandatet finns att åtgärda.
- Systemstöd som är enkelt och tjänar syftet.

Pågående utveckling med koppling till kartläggningens identifierade utvecklingsområden

Pågående utveckling i relation till att våga framföra brister till verksamhet

Hemtjänst

Verksamhetsplan för 2023

- **Mål om att införa fast omsorgskontakt**
 - Enligt en ny bestämmelse i socialtjänstlagen. Arbete pågår utifrån befintlig roll kontaktmannaskap, med att ta fram en uppdragsbeskrivning för uppdraget fast omsorgskontakt, att inventera kompetens och att kartlägga goda exempel på arbetssätt i avdelningen.
- **Mål om ökad kontinuitet**
 - Vid upprättandet av genomförandeplan ska den enskilde tillfrågas gällande kontinuitet och vad som är viktigt för att den enskilde ska uppleva en god kontinuitet.
- **Målet om ökat inflytande och självbestämmande.**
 - En av strategierna : "Att det ska vara lätt att komma i kontakt med verksamheten. Verksamhetens olika kontaktvägar ska vara tydliga och kända". En ny välkomstbroschyr med information om hur hemtjänsten funkar, generella samt verksamhetsspecifika kontaktvägar samt information om vart man ska vända sig för att lämna synpunkter.
- **Mål att kompetensförsörjningsarbetet ska förstärkas.**
 - Några strategier: "Goda introduktioner och mentorskap", "Metodstöd och en lärande miljö genom omsorgshandledarna" och "Kompetensutveckling". Avdelningen har beviljats statsbidrag för att anställa en vårdlärare, som både kan leda nätverk för omsorgshandledare och därmed stärka deras förutsättningar att ge metodstöd till omsorgspersonal, och hålla i kompetensutvecklingsinsatser för omsorgspersonal.
 - Avdelningen har beviljats statsbidrag för att skapa ett koncept för mentorskap. Förväntade effekter är bland annat att förbättrat professionellt bemötande.

Pågående utveckling i relation till att våga framföra brister till verksamhet

Vård och omsorgsboende

- **Uppdrag i verksamhetsplan 2023:**
 - **Varje vård- och omsorgsboende ska genomföra strukturerade samtal med hyresgäster.** Samtalen ska fånga hur hyresgästerna upplever boendet och bemötandet samt vara ett komplement till brukarundersökningen.
- **Utifrån kvalitetsrapporten**
 - **Bemötande:** Omsorgshandledaren handleder medarbetare i omsorgsarbetet och i bemötande. Genom att stjärnmärka fler vård- och omsorgsboende kommer medarbetarna få kompetensutveckling i demensfrågor, reflektionstid och verktyg för att arbeta personcentrerat och utifrån nollvision.
 - **Lex Sarah:** Verksamheten behöver tillsammans med SAS se över hur sammanställning, uppföljning och lärande kring Lex Sarah kan förbättras.
 - **Avvikelse och synpunkter:** Arbetet med avvikelser och synpunkter är ett ständigt pågående förbättringsarbete. Avdelningen arbetar med förebyggande åtgärder exempelvis genom information om synpunktshantering till medarbetare, hyresgäster och anhöriga, värdegrundsarbete, brukarråd och anhörigmöte samt strukturerade samtal med hyresgäster.
 - Målsättning är att fler synpunkter registreras och diarieförs. En del av det arbetet är att bland annat aktivt uppmana de som lämnar synpunkter att göra det digitalt via Göteborgs stads hemsida, synpunktsblankett eller QR-kod.
 - Nytt system för handläggning och diarium (Ciceron) kommer införas i Göteborgs Stad under 2024.

Stadsledningskontorets bedömning samt beslut i KF & ÄVO

Stadsledningskontorets bedömning

- Kartläggningen visar att det förekommer att äldre inom hemtjänst samt vård- och omsorgsboende inte vågar framföra brister i verksamhet.
- Kartläggningens identifierade utvecklingsområden behöver omhändertas inom ÄVO:s pågående utvecklingsarbete
 - Delaktighet och självbestämmande genom bland annat bemötande och värdegrundsarbete.
 - Utveckla systematiken i synpunktshanteringen och säkerställa ett gemensamt arbetssätt inom förvaltningen.
- Uppdraget förklaras fullgjort.

- **Kommunfullmäktige 2023-09-07:**

Uppdraget förklaras fullgjort.

- **Äldre samt vård- och omsorgsnämnden 2023-08-29 (efter yrkande från S,V,MP):**

1. Förvaltningen får i uppdrag att, i enlighet med rekommendationerna i kartläggningen, stärka rutinerna avseende hantering av inkomna synpunkter så att fler av dessa registreras, omhändertas och återkopplas som en del i att förbättra kvalitetsarbetet.
2. Förvaltningen får i uppdrag att återrapportera arbetet med att stärka omhändertagandet av synpunkter och klagomål under andra halvåret 2024, där även det utvecklade arbetet inom biståndsbedömningsverksamheten utvärderas ur detta perspektiv.
3. Återrapporten ska delges äldreombudsmannen.

Stadsledningskontoret, Göteborgs Stad
joacim.englund@stadshuset.goteborg.se
karin.wallquist@stadshuset.goteborg.se