

Svar på interpellation om avvikelser från Lars Engelbrektsson (Sd)

Lars Engelbrektsson har ställt ett antal frågor om avvikelser inom äldreomsorgen.

Inledningsvis vill jag redovisa att vi har många olika sätt att följa kvaliteten inom Gotlands äldreomsorg oavsett om den bedrivs i egen regi eller av privata utförare. Grunden är de *Uppdrag och kvalitetskrav* som gäller lika för alla att följa som utför äldreomsorg på uppdrag av Region Gotland. Där finns angivet vad som krävs.

Utifrån dessa *Uppdrag och kvalitetskrav* görs uppföljningar återkommande och vid tillfällen där problem och synpunkter identifieras eller uppmärksammas.

Brukarundersökningen från Socialstyrelsen visar vad de äldre tycker om äldreomsorgen.

Undersökningen går direkt från Socialstyrelsen till brukaren på ett äldreboende. Dessa brukarundersökningar går både till egenregin och de privata utförarna.

Synpunkter är en annan form av kvalitetskontroll då anhöriga, boende kan lämna synpunkter till förvaltningen, både anonymt och identifierat. Dessa synpunkter följs alltid upp av verksamheten och åtgärdas.

Förvaltningens kvalitetsavdelning gör återkommande kvalitetsuppföljningar av verksamheternas olika delar, egenregi som privata utförare. Dessa kvalitetsuppföljningar utgår från *Uppdrag och kvalitetskrav*, avvikelser och synpunkter, lex Sarah och lex Maria.

Man kollar olika kvalitetsregister, tidigare kvalitetsuppföljningar och synpunkter.

All denna kvalitetskontroll av olika slag omfattar alla driftformer, egenregi som privat.

Avvikelsehantering är verksamhetens verktyg för att arbeta med ständiga förbättringar och det är viktigt att detta arbete fungerar bra. Det ska vara lätt att lämna avvikelser och de ska behandlas och åtgärdas av ansvarig enhetschef som ändrar i verksamheten i samråd med medarbetarna på arbetsplatsträffar och i samverkan med facket.

Många avvikelser kan var ett tecken på brister, men det kan få avvikelser också vara.

Så till Lars Engelbrektssons frågor om avvikelserna.

1. Hur stor andel av avvikelserna inom äldreomsorgen på Gotland uppskattar socialnämnden förblir oupptäckta på grund av mörkertal?

Mitt svar: Vi tror det finns ett mörkertal. Det kan finnas tendenser till att man rapporterar risker först när en händelse inträffat flera gånger. Om det upplevs tekniskt krångligt för medarbetarna att skriva avvikelser så blir det färre och om det är många sjuka bland personalen så kan arbetsbelastning göra att man inte hinner med avvikelser. Men grundbudskapet till alla medarbetare är att skriva avvikelser, så att bristerna kommer fram och kan åtgärdas. Avvikelser är ett förbättringsverktyg för kvalitén i äldreomsorgen.

2. Vilka metoder använder socialnämnden för att identifiera och analysera omfattningen av mörkertalet?

Mitt svar: Vi uppmanar och stödjer verksamhetsutvecklare i att vara mer aktiva i arbetet med avvikelser och stödja chefer. Dels i utbildning/information på APT och dels i hanteringen och bedömningen av avvikelser.

3. Vilka insatser görs för att säkerställa att all personal både inom regionens och privata utförares regi kan rapportera avvikelser utan rädsla för negativa konsekvenser?

Mitt svar: Information om rapporteringskyldigheten enligt lex Sarah och lex Maria och avvikelser ges på branschråd och följs upp vid kvalitetsuppföljningar. Vid kvalitetsuppföljningar efterfrågas rutiner för att informera samt att medarbetare intervjuas för att säkra kännedom och arbetssätt.

4. Hur arbetar socialnämnden för att skapa en trygg och öppen rapporteringskultur där avvikelserna tas på allvar och hanteras utan fördröjning?

Mitt svar: Att i vår kommunikation vara tydliga med att en avvikelse alltid är negativ, men att upptäckten är något positivt.

Vi ser detta som särskilt viktigt när fokus är stort då det kan upplevas påfrestande att avvikelser i ens egna verksamhet lyfts utanför verksamheten.

Vi har inom regionen en satsning på att stärka enhetscheferna som förändringsledare och i detta ingår att poängtera att avvikelser är ett positivt förändringsverktyg som ska uppmuntras och att det är viktigt att reagera och agera på det som kommer fram i avvikelserna. Genom att ta upp avvikelserna på arbetsplatsträffar och diskutera lösningar, så skapas en trygg atmosfär för att medarbetarna kan lämna avvikelser där så är befogat.

5. Vilken insyn har regionen i privata äldreboendes avvikelshantering och vilka krav ställs på utförare för att säkerställa att avvikelser dokumenteras och åtgärdas enligt samma kvalitetsstandard som regionens egna boenden?

Mitt svar: Det framgår av våra Uppdrag och kvalitetskrav och bygger på rapporteringskyldigheten enligt lex Sarah och lex Maria. Detta gäller samma för egenregion och privata utförare. Om det riktas kritik mot ett privat boende kan kvalitetsavdelningen begära ut alla avvikelser och kontrollera att de åtgärdats. Vid återkommande kvalitetsuppföljningar kontrolleras avvikelshantering även hos de privata utförarna.

6. På vilka sätt säkerställer regionen att privata utförare uppfyller regionens kvalitetsmål och arbetar med effektiva rutiner för avvikelshantering?

Mitt svar: Genom branschråd, avtalsuppföljningar, kvalitetsuppföljningar, uppföljning av synpunkter och dialog med utförarna. Om det vid kvalitetsuppföljning visar sig att avvikelshantering inte fungerar åläggs utförare att komma in med ett handlingsprogram där det framgår att förbättringar av avvikelshantering genomförts. Samma sak vi de återkommande avtalsuppföljningarna. Om inga förbättringar utförs av en privat utförare, så finns en vitestappa, som kan användas för att med ekonomiska incitament tvinga fram förbättringar.

7. Vilka vetenskapligt baserade metoder används för att analysera och minska mörkertalet i både kommunala och privata äldreboenden?

Mitt svar: I den nya socialtjänstlagen, som väntas träda i kraft den 1 juli 2025, står det att socialtjänsten ska vara kunskapsbaserad. Vi arbetar redan idag med beprövade metoder och evidens, men kommer att trycka ännu mer på det framåt.

Mörkertalet vad gäller avvikelserapporteringen beror till stor del på stämningen på arbetsplatsen och den formas av enhetschefens ledarskap samt kultur och trivsel hos medarbetarna. Viktiga faktorer är schemats konstruktion, bemanning och kompetens hos medarbetarna.

8. Ser socialnämnden behovet av en oberoende granskning för att säkerställa likvärdig kvalitet och transparens i avvikelserapportering mellan privata och kommunala äldreboenden?

Mitt svar. Nej, vi bedömer att vi har tillräckliga verktyg för att ha kontroll över kvaliteten inom öns äldreomsorg.

Håkan Ericsson (S)
Socialnämndens ordförande