



LÄNSSTYRELSEN
VÄSTRA GÖTALANDS LÄN

Rapport 2005:11

Tillsyn av äldreomsorgen inom Göteborgs stad

Gunnared

www.o.lst.se

**Tillsyn av äldreomsorgen
inom Göteborgs stad**
Gunnared

Rapport 2005:11
ISSN 1403-168X
Rapportansvarig: Socialkonsulenterna Annalena Berndtsson och Ann Svensson

Utgivare: Länsstyrelsen i Västra Götalands län
Enhet: Socialenheten Vänersborg
Adress: 462 82 Vänersborg
Telefon: 0521-60 50 00
Fax: 0521-60 55 25
Beställ från www.o.lst.se under rubriken Rapporter

BAKGRUND	2
SYFTET MED TILLSYVEN	2
METOD	3
SAMMANFATTANDE BEDÖMNING	4
OMFATTNING OCH ORGANISATION AV INSATSER TILL ÄLDRE..	5
Länsstyrelsens bedömning	7
MÅL, PLANER OCH RIKTLINJER	8
Länsstyrelsens bedömning	11
KVALITET I VERKSAMHETEN	11
Resurser för att genomföra insatserna	11
Tillräckligt med personal	11
Personalens kompetens	15
Länsstyrelsens bedömning	16
Fysisk miljö särskilda boenden	17
Länsstyrelsens bedömning	18
Verksamheternas innehåll med utgångspunkterna trygghet, självbestämmande och integritet	18
Individuell planering	18
Omsorgens innehåll	19
Länsstyrelsens bedömning	21
Måltiderna	21
Länsstyrelsens bedömning	23
Metoder för uppföljning och egenkontroll	23
Länsstyrelsens bedömning	24
RÄTTSSÄKERHET	24
Aktgranskning	24
Länsstyrelsens bedömning	25
Finns resurser, planering för att tillgodose beslutade och kommande behov?	25
Länsstyrelsens bedömning	25
Dokumentation i verkställighet	26
Länsstyrelsens bedömning	26
LÄNSSTYRELSEN I VÄSTRA GÖTALANDS LÄNS BEDÖMNINGSKRITERIER VID TILLSYN AV ÄLDREOMSORGEN I KOMMUNERNA	28

BAKGRUND

Länsstyrelserna har som uppgift att granska socialtjänsten, bland annat äldreomsorgen, utifrån socialtjänstlagens bestämmelser och intentioner. Resurserna för Länsstyrelsernas tillsyn av äldreomsorgen har ökat i och med regeringens beslut att förstärka tillsynen av vård och omsorg av äldre från och med 2003. Länsstyrelsen planerar därför en genomgripande tillsyn av äldreomsorgen i samtliga av länets kommuner, kommunalnämnder och stadsdelsnämnder under åren 2005-2007.

Länsstyrelsens bedömningskriterier

Lagstiftningen har huvudsakligen en målinriktad utformning. Det innebär att tillsynsmyndigheten har att översätta politikernas intentioner om mer tydliga krav på kommunernas verksamhet ska formuleras. Länsstyrelsens formulerade kriterier och konkreta krav har sin utgångspunkt i ädelreformens intentioner, nationella mål för äldreomsorgen, socialtjänstlagen och dess förarbeten. Kriterierna har också sin utgångspunkt i de föreskrifter och allmänna råd som Socialstyrelsen utarbetat samt den kunskap som utvecklats genom olika utvärderingar som gjorts av Socialstyrelsen. Flera bedömningskriterier har formulerats för valda granskningsområden. Det innebär att kommunerna bedöms uppfylla ställda krav eller inte. Bedömningskriterierna bifogas i bilaga.

Under våren 2005 granskas följande kommuner Bengtsfors, Bollebygd, Lilla Edet, Mellerud, Munkedal, Skövde, Stenungsund, Töreboda och stadsdelsnämnderna Frölunda och Linnéstaden i Göteborg. Under hösten 2004 genomfördes tillsyn i Mariestads kommun och stadsdelsnämnden Gunnared i Göteborg.

SYFTET MED TILLSYVEN

Länsstyrelsens tillsyn av insatser för äldre personer i Gunnared skall ge svar på följande frågor

- Hur nämnden organiserar och verkställer sina insatser till äldre?
- Har insatserna en god kvalitet?
- Hur garanteras den enskildes rättssäkerhet?

Förväntad effekt är att nämndens insatser för äldre uppmärksammas och att eventuella brister avhjälpas.

METOD

Länsstyrelsen har sänt ut frågeformulär till verksamhetsansvarig för att få en bild/kartläggning av organisation och insatser. Länsstyrelsen har tagit del av

- Organisationsschema för äldreomsorgen,
- Måldokument för äldreomsorgen i Gunnared, reviderat 2002-09-01,
- Plan för äldreomsorgen i Nordöstra stadsdelarna i Göteborg år 2003 – 2004,
- Handlingsplan för social dokumentation i hemtjänsten SDF Gunnared,
- Rutin och hantering av synpunkter och klagomål inom vård och omsorg stadsdelsförvaltningen Gunnared,
- Arbetsmaterial under revidering av handlingsplan för kvalitetsarbete inom äldreomsorgen i Gunnareds stadsdelsförvaltning,
- Kvalitetspolicy för verksamheter inom äldreomsorg i Gunnareds stadsdelsförvaltning,
- Kompetensutvecklingsplan för Gunnareds hemtjänstpersonal 2004,
- de 15 senaste besluten som rör ansökan om särskilt boende.

En enkät har delats ut till pensionärsorganisationerna som ingår i det lokala kommunala pensionärsrådet, KPR med frågor om samverkan, tillgänglighet och resurser. De organisationer som har besvarat enkäten är: Pensionärernas Riksorganisation, PRO, Sveriges Pensionärs Förening, SPF och Riksförbundet för pensionärs gemenskap, RPG.

Länsstyrelsen har sänt enkäter med frågor som rör bl.a. fysisk miljö, individuell planering, självbestämmande, delaktighet, trygghet, stimulans, kollektiv sysselsättning och mat och måltider till

- samtliga enhetschefer på äldre- och demensboenden
- personal på Lövgärdets äldreboende
- personal på Gunnareds äldreboende
- boende/närstående på Lövgärdets äldreboende, varav 15 svarade
- boende närstående på Gunnareds äldreboende, varav åtta svarade
- 30 brukare i hemtjänstområde Rannebergen, varav tio svarade
- 30 brukare i hemtjänstområde Lövgärdet, varav 15 svarade.

Länsstyrelsens handläggare har vid sin granskning av äldreomsorgen i Gunnared

- intervjuat äldreomsorgschefen,
- intervjuat enhetschefer med ansvar för äldre- och demensboenden, hemtjänsten, dagverksamheter och anhörigstöd
- intervjuat biståndshandläggarna
- besökt och har intervjuat personal och brukare/företrädare och/eller anhöriga vid Gunnareds äldreboende, Lövgärdets äldreboende, hemtjänstområde Rannebergen, hemtjänstområde Lövgärdet, dagverksamheten Blåmesen,
- intervjuat ansvarig för anhörigverksamhet samt anhöriga.

Vid intervjuerna har använts strukturerade frågeformulär.

Länsstyrelsen har besökt Gunnareds äldreboende tre timmar en kväll/natt och följt med kvälls/nattpatrull i hemtjänsten under tre timmar en kväll/natt.

Länsstyrelsen har granskat 30 personakter och social dokumentation i verksamheterna enligt SoL.

Länsstyrelsens bedömningar bygger på ovanstående.

SAMMANFATTANDE BEDÖMNING

Länsstyrelsen gör sina bedömningar under flertalet av rapportens olika rubriker. Vissa synpunkter vill Länsstyrelsen dock lyfta fram.

Länsstyrelsen har vid sin granskning mött engagerade chefer, handläggare och personal som förmedlat en positiv bild av nämndens äldreomsorg. Trots att nämnden inte uppfyller flera av Länsstyrelsens krav så framstår äldreomsorgen, både hemtjänst och äldreboendena som stor och omfattande och av god kvalitet.

Länsstyrelsen bedömer att nämnden *uppfyller* de ställda kraven på

- *uppsökande verksamhet och information,*
- *mål, planer och riktlinjer för verksamheten,*
- *kvalitet i verksamheten – tillräckligt med personal,*
- *metoder för uppföljning och egenkontroll,*
- *rättsäkerhet – aktgranskning,*
- *rättsäkerhet – resurser och planering.*

Länsstyrelsen bedömer att nämnden *delvis inte uppfyller* ställda krav på

- *kvalitet i verksamheten – personalens kompetens,*
- *verksamheternas innehåll – individuell planering,,*
- *verksamheternas innehåll – måltider,*

- *rättsäkerhet – dokumentation i verkställighet.*

Länsstyrelsen bedömer att nämnden inte uppfyller ställda krav på

- *kvalitet i verksamheten – fysisk miljö – Gunnareds äldreboende är inte fullvärdigt.*

OMFATTNING OCH ORGANISATION AV INSATSER TILL ÄLDRE

För att uppfylla de krav som Länsstyrelsen ställer skall:

- *Organisationen vara sådan att den enskilde vet vem som ansvarar för de insatser och det stöd som han/hon har rätt till,*
- *kommunen informera om sin verksamhet och göra sig väl förtrogen med levnadsförhållandena i kommunen samt i sin uppsökande verksamhet upplysa om socialtjänstens verksamhet på detta område. Det innebär att det bör finnas information som riktar sig till både allmänhet och direkt till äldre människor,*
- *socialtjänsten samverka med andra samhällsorgan och organisationer och föreningar när det är lämpligt.*

I SDN Gunnared bor 21 255 personer (september 2004). Något över hälften av de som bor i stadsdelen har utländsk bakgrund. SDN Gunnared har en ung befolkning med många barn och relativt få äldre. Andelen ålderspensionärer (procentuell fördelning) är totalt 8,7 % av befolkningen, i riket totalt är andelen ålderspensionärer 20 %. Andelen ålderspensionärer i SDN Gunnared är i fördelat enligt följande

65-79 år 6,9 % (1456)

80- år 1,8 % (386)

Nedanstående information är hämtad från enkätsvar, intervjuer, hemsida mm:

Organisation

Stadsdelsförvaltningen i Gunnared är organiserad i fem verksamhetsområden, varav äldreomsorgen är en. Äldreomsorgen leds av en verksamhetschef. Äldreomsorgen består av en beställar- och verkställarorganisation, varav en biståndsenhet med tre handläggare samt tre enhetschefer med ansvar för verksamheten på Gunnareds och Lövgårdets äldreboende och hemtjänsten i Gunnared.

Inom organisationen finns även medicinskt ansvarig personal och en kostavdelning.

Inom äldreomsorgens verksamhet finns daglig verksamhet för personer med demenssjukdom samt anhörigstöd kopplad till denna verksamhet. Det finns

även en daglig verksamhet på Lövgärdets äldreboende som är öppen för både de som bor på äldreboendet samt utifrån kommande äldre.

Insatser

Enligt uppgifter ur enkätsvar från kommunen är det totalt 415 äldre personer inom SDN Gunnared som har biståndsinsatser (ej ekonomiskt bistånd) enligt socialtjänstlagen, SoL, varav 271 kvinnor och 144 män.

- 143 personer boende i de särskilda boenden,
- 179 personer har beviljade hemtjänstinsatser,
- 12 platser för korttidsboende. Vid tillfället för enkäten var 8 personer beviljade korttidsplats och 4 personer beviljade avlastning/växelvård,
- 187 är beviljade trygghetslarm. Larm från hemtjänsten går till en central mottagning på Lövgärdets äldreboende dagtid och till SOS-alarmering nattetid, som förmedlar larmen till hemtjänsten,
- 8 personer är beviljade dagverksamhet,
- 1 person är beviljad avlösning till anhörig i hemmet,

Antal avslag på sökt biståndsinsats enligt SoL under januari -september 2004, har varit 12. Två överklagade beslut enligt SoL har kommit stadsdelsnämnden till del under samma tid. Samtliga beslut/domar under motsvarande tid har kunnat verkställas även de som avslagits på grund av resursbrist trots behov.

Uppsökande verksamhet och information

Stadsdelsnämnden har ingen riktad uppsökande verksamhet till äldre. Hittills har denna skett genom kontakter med vårdcentralen, personliga kontakter, pensionärsorganisationer och kontakter med besökare på Lövgärdets Träffpunkt. I budgeten för 2005 finns ett förslag till nämnden att via folkbokföringen uppsöka alla av äldreomsorgen icke kända Gunnaredsbor som är 75 år eller äldre.

Av de pensionärsorganisationer som är representerade i det kommunala pensionärsrådet (KPR) och som har besvarat Länsstyrelsens enkät framkommer att de inte känner till om nämnden driver någon speciellt riktad information eller uppsökande verksamhet.

På Gunnareds stadsdelsnämnds hemsida finns kortfattad information om äldreomsorgens verksamhet och kontaktpersoner. Information sprids genom broschyrer som läggs ut på apotek, medborgarkontor och vårdcentral. Det finns också informationsbrochyrer på de båda äldreboendena och dagverksamheten för dementa. Informationsbrev har även gått ut från äldreomsorgens verksamhet till anhöriga till personer med demenssjukdom om vilket stöd som går att få.

Samverkan med andra myndigheter, intresseorganisationer, föreningar.
Äldreomsorgen i Gunnared uppger i sina enkätsvar att de samverkar med olika intressenter i äldreomsorgsfrågor, bland annat med företrädare för pensionärernas intresseorganisationer genom kommunala pensionärsrådet (KPR), kyrkan, polisen, Demensförbundet, individ- och familjeomsorgen inom socialtjänsten samt i olika nätverk i Göteborg som arbetar med kommunal äldreomsorg.

I Gunnared finns PRO, SPF och RPG representerade i det kommunala pensionärsrådet, KPR. Intresseorganisationerna uppger att det är genom KPR och framförallt genom verksamhetschefen inom äldreomsorgen som samverkan sker med kommunen i äldrefrågor. Intresseorganisationerna svarar att de deltar i planering av äldreomsorgen i begränsad omfattning och då genom verksamhetschefen. Samtliga uppger att ”distansen till nämnden gör, att vi inte kan påverka utan endast ha synpunkter på förslag eller fattade beslut”.

Det framkommer även i de olika intresseorganisationernas enkätsvar att:

- äldreomsorgens resurser är relativt väl avvägda,
- det saknas närservice i form av post, apotek och affär i Gunnareds olika stadsdelar,
- service i form av busslinje i form av ”trygga rundan” saknas,
- kommunala anslagstavlor saknas i de olika stadsdelarna.

Tillgängligheten till handläggarna.

Två av organisationerna tycker att det är lätt att få tag på handläggare eller ansvariga i kommunen.

I de intervjuer som Länsstyrelsen har haft med brukare inom äldreomsorgen och personal, så uppger de att det oftast är lätt att få kontakt med handläggarna som finns i Gunnared. De är väl kända av brukarna och dessa känner sig väl bemötta.

Länsstyrelsens bedömning

Länsstyrelsen gör bedömningen att nämnden *uppfyller* Länsstyrelsens *krav*.

Ovanstående bedömning förutsätter dock att det förslag till uppsökande verksamhet som finns i nämndens budget för 2005, kommer att genomföras.

Länsstyrelsen ser det som positivt att biståndshandläggarna är väl kända bland brukarna och brukarorganisationerna och att de är tillgängliga för hemtjänstens personalgrupper. Detta gör att förutsättningar att fånga upp de olika biståndsbehoven som finns bland de äldre i Gunnared ökar.

MÅL, PLANER OCH RIKTLINJER

För att uppfylla de krav som Länsstyrelsen ställer skall:

- *det finnas mål och planer för verksamheten,*
- *målen vara en konkretisering av de övergripande målen i SoL och finnas på olika nivåer,*
- *utifrån mål på de olika nivåerna göras planer för t.ex. utbyggnad av verksamheter.*

Under 2002 antog kommunfullmäktige en ny handlingsplan för framtidens äldreomsorg i Göteborg. Planen omfattar tiden fram till år 2010 och utgångspunkten är de av Riksdagens antagna målen för äldrepolitiken, prop.1997/98:113. Äldreomsorgsplanen är kommunens övergripande styrdokument för äldreomsorgens utveckling.

Planen för äldreomsorgen i nordost, där Gunnared ingår, bygger på den antagna äldreomsorgsplanen för Göteborg.

Målsättningen för äldre i Göteborg är:

- att äldre ska kunna åldras i trygghet och med bibehållet oberoende,
- att äldre ska kunna leva ett aktivt liv och ha inflytande i samhället och över sin vardag,
- att äldre ska bemötas med respekt,
- att äldre ska ha tillgång till god vård och omsorg.

I planen förekommer tre viktiga områden att utveckla:

- att det förebyggande arbetet som riktas till äldre personer förbättras så att deras möjligheter att leva ett självständigt och oberoende liv stärks så att behovet av insatser från äldreomsorgen kan senareläggas,
- att stöd, vård och omsorg utvecklas och anpassas så att fler äldre får möjlighet att bo kvar i sin befintliga bostad och boendemiljö,
- att verka för att få till stånd en väl fungerad samverkan mellan samtliga vårdgivare – oavsett huvudman.

Äldreomsorgen i Gunnared har utarbetat ett måldokument för den egna verksamheten (rev.2002-09-01). Detta måldokument innehåller åtta nyckelord som arbetet skall bedrivas utifrån:

- helhet
- trygghet
- bemötande
- information
- boendemiljö
- omvårdnadens omfattning/bistånd
- omvårdnadens utförande
- maten.

Äldreomsorgen i Gunnared lyfter bl.a. fram att målen för verksamheten skall vara

- att arbeta efter ett gemensamt förhållningssätt där alla människors lika värde och lika rätt poängteras. All personal ska ha adekvat utbildning inom det område där de tjänstgör,
- att arbeta för möjlighet att bo kvar i sitt boende till livets slut skall finnas och hänsyn ska tas till vårdtagarens livssituation. Planering av insatser ska göras tillsammans med vårdtagaren och/eller dennes närstående,
- att respektera integriteten och självbestämmandet hos individen. I bemötandet ska utgångspunkt vara från vårdtagarens behov,
- att brukarna skall kunna vara införstådd med innebörden av biståndsbeslut och vilka avgifter som blir, samt hur biståndsbeslut kommer att följas upp och utvärderas. Vid behov skall brukarna ha tillgång till namngiven kontaktperson, biståndshandläggare, en omvårdnadsansvarig sjuksköterska och en fast läkarkontakt,
- att det ska finnas möjlighet att söka bistånd i form av hemtjänst och tillgång till hemsjukvård för att fördröja flyttning till särskilt boende. Målet är även att boendet skall ha förutsättningar för aktivering och rehabilitering,
- att beslut om insatsers omfattning och mål skall vara tydliga och tidsbegränsade,
- att det ska finnas fungerande riktlinjer för informationsöverföring mellan olika vårdformer och att vid behov skall brukare kunna erbjudas särskilt demensboende med tillgång till personal med specifik kompetens,
- att tillhandahålla goda, näringsriktiga och uppskattade måltider inom de särskilda boendena och hemtjänsten.

I samtal med äldreomsorgens enhetschefer framkommer att diskussioner runt äldreomsorgens mål förekommit och förekommer på arbetsplatsträffar. Samtal om mål sker också i samband med personalens utvecklingssamtal, då de uttrycker sina egna mål med arbetet. Det framkommer också att de mål som gäller i dag skall revideras i samband med budgetarbetet.

Personalen känner till målen och arbetsgrupperna på Lövgärdets äldreboende och en av hemtjänstgrupperna uppger att de också diskuterat målen och bearbetat dem utifrån sin dagliga verksamhet.

På Gunnareds äldreboende uppger personalen att de känner till målen men att de ännu inte har formulerat skriftliga mål för respektive enhet. De anser att det inte finns tid, att det saknas personal och rutinerna är för dåliga för att kunna genomföra målen.

Personalen inom hemtjänsten har tillsammans med en metodutvecklare/ arbetsterapeut arbetet aktivt med frågor runt etik och moral.

Vid dagverksamheten för personer med demenssjukdomar, Blåmesen har personalen tagit fram mål och syfte och beskrivit hur de ska nå målet.

Riktlinjer

Göteborgs stad har utfärdat riktlinjer när det gäller särskilda boendeformer och korttidsvistelse. För övrig biståndshandläggning inom äldreomsorgen pågår ett arbete inom Stadskansliet med att formulera sådana riktlinjer. Tillsvidare finns normer inom äldreomsorgen som gäller service, omsorg och omvårdnad, fastställt av kommunstyrelsen 2002-02-20.

Grundläggande och sammanfattande principer och utgångspunkter

- Den enskilde är ansvarig för sitt liv och sina beslut.
- Den enskilde har rätt till bistånd från kommunen när han/hon inte själv kan tillgodose sina behov och när de inte kan tillgodoses på annat sätt.
- Den enskildes önskemål skall så långt det är möjligt tillmötesgå.
- Plats inom äldreboende när biståndsbehovet inte kan tillgodoses i öppna vårdformer.
- Den enskilde skall ha rätt till kvarboende såväl i det egna hemmet, ordinärt boende, som inom särskilda boendeformer, äldreboende.
- Det skall vara möjligt att flytta till äldreboende inom en annan stadsdel.
- Även den som bor inom ett äldreboende skall ha möjlighet att flytta till annat äldreboende inom Göteborg.
- Personer från andra kommuner skall behandlas likadant som göteborgare.
- Korttidsvistelse är en form av bistånd som kan erbjudas vid tillfälliga behov och som komplement till hemtjänst och annat stöd i öppna former.

Enligt biståndshandläggarna kan oro och otrygghet vara en anledning till att bevilja särskilt boende. Någon maxgräns i antalet beviljade hemtjänsttimmar för att kunna bo kvar i ordinärt boende finns inte. Det finns inte heller något visst antal timmar angivet för att få beviljat bistånd till särskilt boende. Särskilt boende kan erbjudas inom andra stadsdelsnämnder om de boende som finns i SDN Gunnared inte är lämpliga av olika anledningar.

Länsstyrelsens bedömning

Länsstyrelsen gör bedömningen att nämnden *uppfyller* Länsstyrelsens *krav*.

Det återstår ett arbete på Gunnareds äldreboende med att diskutera och förankra de mål som finns för verksamheten.

KVALITET I VERKSAMHETEN

Resurser för att genomföra insatserna

Tillräckligt med personal

För att uppfylla de krav som Länsstyrelsen ställer på god kvalitet skall det finnas det antal personal som behövs.

Med det menar Länsstyrelsen:

- *det antal som behövs för att upprätthålla god säkerhet för de boende,*
- *det antal som behövs för att verkställa de insatser som biståndsbedömts,*
- *det antal som behövs för att utföra arbetsplanernas innehåll,*
- *det antal som behövs för att leva upp till SoL:s intentioner och förhållningssätt, bl.a. att ha ett rehabiliterande arbetssätt- upprätthålla den enskildes förmågor och resurser,*
- *det antal som möjliggör dokumentation, planarbete, diskussioner om förhållningssätt och metoder.*

Enhetschefer/handläggare

Handläggarna har över 100 biståndsärenden var men anser att det är lagom hanterbart men ibland känns det mycket, det går i vågor. De anser sig hinna ompröva/följa upp ärendena en gång om året.

De tre enhetscheferna som ansvarar för de två äldreboendena och hemtjänsten anser att de har möjlighet att klara av sitt ansvarsområde. Personalen har uttryckt att de anser att deras chefer finns tillgängliga vid behov. På Gunnareds äldreboende finns en verksamhetsutvecklare som finns tillgänglig för att arbetsleda personalen och utveckla verksamheten.

Inom hemtjänsten finns det en samordnare för de olika hemtjänstgrupperna och en arbetsterapeut som bedriver utvecklingsarbete inom olika områden som hälsa, förhållningssätt, samt arbetar med utveckling av dokumentation och arbetsplaner. Arbetsterapeuten bistår även personalen i kontakter med brukarna.

Hemtjänst och kvälls/nattpatrull

Det är 18 personer tillsvidareanställda i Gunnareds fyra hemtjänstområden. Omfattningen av olika hemtjänstinsatser kan variera mycket över tid vilket innebär att resurserna ibland är otillräckliga. Intervjuad personal upplever att enhetschefen är lyhörd för att extra personal/vikarier sätts in vid behov. När arbetsbelastningen är hög inom hemtjänsten är det främst promenader, att sitta ner och prata en stund samt aktivering av olika slag som prioriteras bort. Hemtjänstens personal strävar alltid efter att beviljade insatser skall utföras även om de kan tvingas att göra det på annan tid än vad som tidigare var överenskommit

Kvälls- och nattpatrullerna arbetar över Gunnareds alla stadsdelar. Kvällspatrullen har nyligen förstärkts med ytterligare ett arbetslag på grund av ett ökat antal brukare. Kvällspatrullen består nu av fyra personer/kväll, med tjänstgöring mellan 16.00-21.00 respektive 16.00-24.00. Nattpatrullen består av två personer från 21.30-07.30.

Kvällspatrullerna genomför mellan 25-30 besök per kväll och nattpatrullen ca 15 besök per natt. Patrullerna svarar dessutom på larm som kan påverka kvällens/nattens planerade insatser.

Vid Länsstyrelsens tillsyn fanns det möjlighet för kvälls- och nattpersonalen att sitta ner och prata med de besökta brukarna. Flera brukare uppgav att personalen var lugna och det kändes bra när de varit där.

Dagverksamheterna och anhörigstöd

Den öppna verksamheten "Träffpunkten" på Lövgärdets äldreboende har Länsstyrelsen endast besökt under en kort tid och inte närmare granskat. Det finns också en dagverksamhet för finskspråkiga i Gårdsten, Ilta tähti – aftonstjärnan, som Länsstyrelsen inte besökt eller granskat.

På Blåmesens dagverksamhet för personer med demenssjukdomar arbetar två personer. Verksamheten besöks som mest av åtta personer och personalen anser sig rätta till.

En av personerna som arbetar på dagverksamheten för personer med demenssjukdomar arbetar också som anhörigstödare. Hon vänder sig främst till personer som vårdar anhöriga med demenssjukdomar. Denna verksamhet har pågått kort tid och än så länge räcker denna resurs.

Boenden

Personalbemanningen på Gunnareds äldreboende är på enheten för äldre personer med psykiska besvär där det bor 16 personer fem till sex personal på dagtid, tre till fyra på kvällstid. På demensenheten och de somatiska enheterna där det bor tio personer är det tre personal dagtid och två personal kvällstid. På en av enheterna förekommer förstärkning på dagtid. På enheten för korttidsboende med tolv gäster arbetar fyra personal dagtid och två på kvällen.

På de samtliga enheter, förutom den för personer med psykiska besvär, arbetar två personal dag- och kvällstid på helgerna. Om det är fler än tio gäster på korttidsboendet arbetar tre personal dagtid. På natten finns sammanlagt fyra personal på boendet samt en sjuksköterska.

På Lövgärdets äldreboende är bemanningen på enheten för personer med demenssjukdomar och enheten för personer med psykiska funktionshinder, där det bor 11 respektive 13 boende, minst tre personal på dagtid. Vissa tider finns det fyra till fem personal i tjänst. På kvällarna arbetar två personal på de båda enheterna. På helgerna arbetar fem personal på de båda enheterna varav tre finns på demensenheten men en går emellan de båda enheterna.

På två andra enheter på Lövgärdets äldreboende där det bor åtta respektive elva personer arbetar tre personal dagtid och tre kvällstid. På helgerna arbetar fyra personal dagtid.

På ytterligare två enheter för somatiskt sjuka personer där det bor 12 personer på varje arbetar tre personer på varje enhet på dagtid med möjligheter att förstärka med en eller två personer och två på kvällen, på helgerna arbetar två på förmiddagarna, en på eftermiddagarna och en på kvällen på varje enhet.

Enhetscheferna för de båda äldreboendena anser att resurserna räcker till och att arbetsplaneringen för det mesta fungerar, både ur de boendes synpunkt och personalens arbetsmiljö. De förstärker med fler personal om det finns behov vid t.ex. sjukdom, oro och vård i livets slut.

Personalen på Lövgärdets äldreboende enheten för personer med demenssjukdom anser att de räcker till och att de har det ganska bra. De har fria händer att ta in extra personal om det är arbetsanhopning eller oroligt bland de boende på enheten och det har de gjort många gånger. Annars hjälps de åt på enheten för personer med demenssjukdomar och den enhet som ligger närmast.

När det gäller Gunnareds äldreboende anser flera av personalen att de inte räcker till eftersom de på enheterna bl.a. bara är två personal på helgen, vilket innebär att inget akut får inträffa. Det är samma på vardagar att om det händer något akut räcker de inte till. På en enhet anser de att de inte hinner med några sociala aktiviteter för de boende. På en enhet är de boende rörliga och personalen hinner därför inte med tillsynen.

På enheten för korttidsboende önskar personalen tillgång till sjukgymnast.

Vid Länsstyrelsens observation nattetid på Gunnareds äldreboende fanns fyra personer i tjänst en för varje avdelning samt en sjuksköterska. Personalen påpekade att när sjuksköterskan framöver ska arbeta som konsulterande sköterska innebär detta enligt dem en försämring t ex när det gäller de boendes trygghet och säkerhet. Vid Länsstyrelsens observation fungerade planeringen av arbetet bra och de larm som förekom under besöket besvarades omgående, vilket inte alltid är fallet enligt personalen eftersom de endast kan besvara ett larm i taget. Personalen genomför ”bäddronder/nattronder” under natten och då hjälps de åt två och två vilket medför att det inte finns personal på en av avdelningarna under en lång tid. Under den period Länsstyrelsen observerade hann personalen med de uppgifter de hade.

Brukarnas intryck

I intervjuer och enkätsvar från boende och anhöriga på Lövgårdets äldreboende uttrycker några att personalen inte räcker till och skulle man behöva komma ut eller till annan aktivitet är de för få. En uttrycker att personalen ska slippa jobba under tryck/hot om nedskärningar och/eller försämringar för personal och boende. Någon anser att det ibland på somrarna kan finnas för lite personal, annars är det bra. En anhörig tycker att det verkar finnas tid för de gamla.

Av intervjuer med och enkätsvar från boende och anhöriga framgår att några på Gunnareds äldreboende anser att det är för lite personal framförallt på helgerna. Någon uttrycker att hon skulle vilja komma ut oftare, men det finns för lite tid för det och både personal och de boende blir lidande av att det är för lite personal särskilt på sommaren.

Länsstyrelsen bedömning

Länsstyrelsen bedömer att nämnden *uppfyller* Länsstyrelsens *krav*. Men vill påpeka följande

- Det är viktigt att antalet personal på natten står i relation till de boendes behov av hjälp och tillsyn samt hur boendet är fysiskt utformat.
- Länsstyrelsen ifrågasätter om säkerhet kan uppnås nattetid med de rutiner i form av ”bäddronder/nattronder” som finns.
- Länsstyrelsen konstaterar att personalen på Gunnareds äldreboende och några av de boende anser att det är för få personal som tjänstgör framförallt på helger. De anser också att det är för få för att tillgodose de boendes behov av sociala aktiviteter. Länsstyrelsen utgår ifrån att nämnden ser över personalsituationen.

- Länsstyrelsen har fått uppfattningen att det finns tillräckligt med personal för att utföra de insatser som biståndsbedömda inom hemtjänsten. Vissa insatser såsom sociala aktiviteter prioriteras dock bort vid tillfällig personalbrist.

Personalens kompetens

För att uppfylla de krav som Länsstyrelsen ställer skall:

- *kommunen ha en skriftlig plan för personalens kompetensutveckling,*
- *all personal ha tillgång till en regelbunden vägledning eller handledning, fortbildning i arbetet eller anse att de har en tillräcklig utbildning för sina nuvarande arbetsuppgifter,*
- *all tillsvidareanställd personal skall ha relevant utbildning,*
- *för biståndshandläggare och chefer för särskilda boenden avses social omsorgsutbildning, socionom eller jämförbar högskoleutbildning,*
- *för vård- och omsorgspersonal adekvat grundutbildning inom äldreområdet samt lämplig erfarenhet för arbete med målgruppen. Som relevant grundutbildning anses omvårdnadsprogrammet, social servicelinjen, undersköterskeutbildning eller annan jämförbar gymnasialutbildning.*

I måldokumentet för äldreomsorgen inom SDN Gunnared framkommer att verksamhetens behov av olika yrkeskompetenser ska vara definierat och samarbetet mellan olika yrkesgrupper och vårdnivåer ska upprätthållas och utvecklas kontinuerligt.

Ett annat mål är att all personal ska ha en adekvat utbildning inom det område där de tjänstgör. Ledningen ska ställa krav på och skapa möjligheter för personalens delaktighet i utvecklingen av ett gemensamt förhållnings-sätt inom verksamheten. Detta förhållningssätt ska bygga på alla människors lika värde och lika rätt.

Äldreomsorgen har formulerat en tydlig strategi för att nå dessa mål. I samtal med personal och enhetschefer framkommer att olika utvecklings-arbeten såsom t ex. studiecirkel i ”Etik och bemötande”, är en del i strategin för att nå målet.

Möjlighet till handledning för olika arbetsgrupper ska finnas och tid skall avsättas för reflektion i vardagssituationer. Vid anställning ska utbildning inom vårdområdet prioriteras. Kultur- och språkkompetens ska vara meriterande.

Enhetscheferna inom äldreomsorgen prioriterar sökande med omvårdnads-utbildning vid anställningar, men anser att verksamheten måste ha en bredare bas och även anställa personal med t ex fritidsledarutbildning. Äldreomsorgen består endast av en liten del sjukvård och det behövs ett mer socialt fokus i verksamheten.

Enhetschefer

En av enhetscheferna har en social serviceutbildning samt en 5 poängs påbyggnad i administration. De två andra enhetscheferna har en hälso- och sjukvårdutbildning och även de påbyggnad i administration samt i geriatrik.

Handläggare

En av handläggarna är ganska nyligen anställd i verksamheten och har en ny formell utbildning i form av social omsorg/ - pedagogisk utbildning. De två andra handläggarna har äldre sociala utbildningar samt har olika kompetensutbildningar i form av juridik och utredningsmetodik som underlag i utredningsarbete.

Enhetschefer och handläggare anser att möjligheter till fortbildning är god och att de har stora möjligheter att själv göra val utifrån egna behov.

Baspersonal

Inom hemtjänsten i Rannebergen och Gårdsten har de flesta i personalgrupperna formell utbildning, vilket inte gäller personalgruppen i Lövgärdet. På de två äldreboendena har nästan samtliga i personalen en formell utbildning.

Enligt enhetscheferna är det många som idag söker arbete på äldreboendena och de sökande har en formell utbildning i form av omvårdnadsprogrammet.

På de två äldreboendena i Gunnared finns en plan för personalens kompetensutveckling. Personalen uttrycker i samtal med Länsstyrelsen att de tycker sig ha en bra kompetens, men är även medveten om att de behöver fortsätta utveckla sig och öka sina kunskaper. På ett av boendena anser de att enhetschefen är positivt inställd till kompetensutveckling och är pådrivande i frågan. På det andra boendet lyfter personalen fram kostnadsaspekten i samband med kompetensutveckling. De anser att ekonomin ofta är ett hinder. Samtidigt önskar de fortsätta med den handledning som förekom på boendet, då de ansåg att detta vara positivt för personalen.

Enligt personal inom hemtjänsten förekommer ingen plan för kompetensutveckling. De anser att det inte finns några svårigheter att få tillgång till fortbildning eller kompetensutveckling.

Demensutbildning/-handledning, psykiatrifördjupning, etik och bemötande samt handledarutbildning är de vanligast förekommande utbildningarna.

Länsstyrelsens bedömning

Länsstyrelsen gör bedömningen att nämnden *delvis uppfyller* Länsstyrelsens krav.

Länsstyrelsen bedömer att nämnden *inte uppfyller* Länsstyrelsens krav när det gäller andelen hemtjänstpersonal med grundutbildning.

Det är viktigt att nämnden eftersträvar att höja andelen med adekvat grundutbildning samt att enhetschefers kunskaper inte endast vilar på naturvetenskapliga grund.

Fysisk miljö särskilda boenden

För att uppfylla de krav som Länsstyrelsen ställer skall:

- *det särskilda boendet vara fullvärdigt med eget rum, toalett, dusch och köksdel,*
- *boendet ligga i nära anslutning till nödvändiga kommunikationer och allmän service,*
- *den fysiska boendemiljön utformas så att den enskildes integritet respekteras, t ex egen fullvärdig bostad, lås, namnskyltar, brevlåda mm.*
- *den enskilde veta hur han/hon kan tillkalla hjälp,*
- *ett fungerande larmsystem finnas,*
- *inlåsnings inte förekomma. Den enskilde skall kunna låsa sin dörr,*
- *de boende inte behöva vara rädd för övergrepp och kränkningar, skall veta hur han eller hon kan tillkalla hjälp.*
- *platsantalet för demensboenden inte överstiga åtta personer.*

Det är önskvärt att vid korttidsboende, rehabilitering och avlastning erbjuda eget rum med dusch och toalett.

Av stadsdelsnämndens två äldreboenden ligger Gunnareds äldreboende centralt beläget vid Angereds centrum och Lövgärdets äldreboende i bostadsområdet Lövgärdet. På Gunnareds äldreboende finns 64 lägenheter och på Lövgärdets äldreboende, 91 lägenheter.

Båda boendena är handikappanpassade. De allmänna utrymmena beskrivs som både tillgängliga för de boende och tillräckligt stora för olika sociala aktiviteter på de båda äldreboendena. Det finns tillgång till balkong och uteplatser, närhet till grönområden och allmänna kommunikationer. Vid Lövgärdets äldreboende finns tillgång till viss samhällsservice, utbudet av samhällsservice vid Gunnareds äldreboende är desto större.

Alla boende har sina namn på/vid ytterdörren och samtliga har tillgång till egen nyckel till sina lägenheter. På båda boendena förekommer kodlås och koderna är väl synliga för de boende. De boende har tillgång till egna larm som antingen går direkt till personal som är i tjänst eller via en display i korridoren som visar från vilket rum som det larmat.

Lägenheterna på de två äldreboendena är av varierande storlek. Alla lägenheter på Lövgärdets äldreboende har egen dusch och toalett och även kokmöjligheter. På en enhet är lägenheterna i stort behov av renovering. På Gunnareds äldreboende saknar samtliga lägenheter fullvärdig boendestandard. Lägenheterna är utrustade med eget hygienutrymme men saknar kokmöjlighet.

Länsstyrelsens bedömning

Länsstyrelsen gör bedömningen att nämnden *inte uppfyller* Länsstyrelsens krav när det gäller Gunnareds äldreboende som inte har en fullvärdig boendestandard samt att platsantalet på enheten för personer med demenssjukdomar är för högt.

Verksamheternas innehåll med utgångspunkterna trygghet, självbestämmande och integritet

Individuell planering

För att uppfylla de krav som Länsstyrelsen ställer skall:

- *den omsorg, omvårdnad och service som ges, utformas tillsammans med den enskilde och/eller närstående,*
- *personalen efterfråga den enskildes behov och intresse och i samråd med den enskilde och/eller dennes närstående planera det stöd som den enskilde behöver, minst 2 ggr/år i de fall insatserna inte har biståndsbedömts,*
- *den enskildes självbestämmande i olika frågor i vardagen såsom dygnsrytm, mat, klädval, personlig stil, komma ut i frisk luft etc. efterfrågas och dokumenteras kontinuerligt,*
- *insatserna utförs i den omfattning som bestämts enligt planeringen och/eller biståndsbedömningen.*

Hemtjänst

När en enskild ansöker om bistånd görs oftast ett hembesök. Det är den enskildes beskrivna behov som bedöms. Biståndshandläggaren informerar även vid dessa samtal om olika insatser som inte kräver bistånd för att delta i, t ex träffpunkten på Lövgärdets äldreboende.

Biståndshandläggaren gör en individuell plan samt lyfter fram mål och syfte med biståndet i utredningen. Biståndshandläggaren kontaktar samordnaren för hemtjänstgrupperna när en ny brukares insatser ska verkställas. Den kontaktperson som är utsedd för brukaren gör tillsammans med denne en arbetsplan för biståndet och som även skrivs under av de båda. Kontaktpersonen har även ett ansvar för att denna arbetsplan följs upp. Sociala daganteckningar görs och avvikelser från arbetsplanen dokumenteras. Hemtjänstgrupperna har hunnit olika långt i detta arbete.

Biståndshandläggarna uppger att de gärna ser att hemtjänstens personal finns med i mån av tid, vid utredning av brukarnas biståndsbehov.

Utredningar följs upp kontinuerligt och hemtjänstens personal kan initiera till omprövning av ärende vid brukarnas förändrade biståndsbehov. En av de hemtjänstgrupper som Länsstyrelsen intervjuade uppgav även att de träffade eller hade telefonkontakt med biståndshandläggaren en gång i veckan och då kunde gruppen ta upp olika ärenden och diskutera brukares biståndsbehov.

Brukarnas intryck

Två av brukarna som Länsstyrelsen intervjuade hade varit med och upprätta en plan på beviljade insatser. De fyra andra intervjuade var osäkra eller visste bestämt att de inte deltagit i någon planering.

Dagverksamheterna och anhörigstöd

På dagverksamheten formuleras individuella mål tillsammans med den enskilde och dess anhörig. Det finns en struktur för en individuell plan och daganteckningar förs över viktiga händelser.

Boenden

På Gunnareds äldreboendena genomförs enligt personalen ankomstsamtal på två av enheterna, på de andra två genomförs de inte bland annat på grund av dålig organisation. På Lövgårdets äldreboende genomförs ankomstsamtal på samtliga enheter. De som deltar i ankomstsamtalen är den boende, anhörig eller företrädare, sjuksköterska, kontaktperson, biståndsbedömare och enhetschef, ibland sjukgymnast eller arbetsterapeut. Det som tas upp vid samtalet är bland annat hur boendet fungerar, den enskildes levnadsberättelse och sjukdomshistoria, hjälpmedel och frågor kring mat.

Det finns en individuell plan för varje boende som kontaktpersonen följer upp ibland tillsammans med sjuksköterskan. De flesta av de boende som svarat på Länsstyrelsens enkät eller intervjuats uppger att de varit med att upprätta en plan och flera anser att planen väl stämmer överens med det stöd och den hjälp de får.

Länsstyrelsens bedömning

Länsstyrelsen bedömer att nämnden *delvis uppfyller* Länsstyrelsens krav.

Nämnden bör intensifiera arbetet med den sociala dokumentationen så att all personal inom nämndens verksamhet, både på äldreboenden och inom hemtjänsten ges möjlighet att utföra detta arbete.

Omsorgens innehåll

För att uppfylla de krav som Länsstyrelsen ställer skall:

- *finnas former för hur de boendes synpunkter tas till vara, tex boenderåd, matråd, aktivitetsråd där de boende aktivt kan delta i utformningen av den gemensamma omsorgen och servicen,*
- *information, aktiviteter och deltagande i samhällslivet anpassas till de enskilda individerna,*
- *boendets rutiner inte begränsa den enskildes möjligheter att påverka sin vardag. Arbetsrutinernas syfte skall utvärderas kontinuerligt,*
- *personkontinuitet finnas så att respekten för den enskildes integritet t ex i samband med matning och personlig omvårdnad upprätthålls,*
- *optimalt integritetsskydd skapas vid alla intima situationer som kan innebära att den enskilde kan bli sedda av någon annan,*
- *den enskildes andliga och existentiella behov efterfrågas och tillgodoses,*
- *hänsyn tas till en enskilds eventuella starka motstånd till att få omsorg av person av motsatt kön i intima situationer,*
- *den enskilde få avsluta livet med värdighet, där personalen ska uppmärksamma och efterfråga den enskildes önsningar i samband med livets slut.*

Hemtjänst

Brukarnas behov av omsorg och omvårdnad och praktiskt stöd, såsom städning, tvätt och inköp efterfrågas och kan tillgodoses enligt intervjuad personal. Beviljade sociala insatser som promenader och social samvaro prioriteras ibland bort på grund av tidspress eller att brukaren inte själv vill. Sociala kontakter och aktivering är två områden som en av hemtjänstgrupperna lyfter fram äldreomsorgens mål.

Personalgrupperna beskriver att de har ett rehabiliterande arbetssätt och att de är överens om att försöka stödja brukaren att vara så delaktig som möjligt. De beskriver att de är ganska följsamma och respekterar brukares önskningsar och vilja till förändringar. Arbetet hos brukarna är dock styrda av tider och ibland rutiner såsom schemalagda arbetsuppgifter som t ex tider för dusch.

Kontaktpersoner finns men innebörden av kontaktpersonens uppdrag finns inte formulerat i skrift. Personalen beskriver vid intervjutillfället att kontaktmannaskapet innebär framför allt att vara den som går de flesta tillfällena till brukaren och är den som ansvarar för olika kontakter samt dokumenterar olika insatser i ex arbetsplanen.

Personalen inom Gunnareds hemtjänst har som utgångsläge att eftersträva en person-, omsorgs- och tidskontinuitet. När brukaren har flera insatser över dygnet och hjälp under helgen kan detta vara svårt att upprätthålla.

Många äldre har trygghetslarm. Enligt biståndshandläggarna bedöms behovet av larm generöst eftersom det kan innebära trygghet för den enskilde och därmed skjuta upp behovet av andra biståndsinsatser.

Brukarnas intryck

Av enkät svar och intervjuer av brukare i hemtjänsten framkommer att de flesta är nöjda med personalen, att personalen gör ett bra arbete och är kunniga samt att de inger trygghet.

Samtliga sju intervjuade brukare anser att hemtjänstens personal tar hänsyn till hur de vill ha det i sitt hem men påtalar att personalen är olika och att det finns bestämmelser som påverkar insatsernas utförande och som påverkar självbestämmandet. Det är bland annat insatser som städning och fönsterputsning. Några av de intervjuade påpekar att personalen ibland kommer för sent men att de oftast ringer och förvarnar.

Ibland kan brukarna uppleva personalen som stressade men de utför det som ska göras och då kanske inte alltid så som brukaren vill ha det.

Några av de intervjuade uppger att de för det mesta har samma personal som kommer till dem men de uppfattar dem inte som en kontaktperson med speciellt ansvar för just deras insatser. Tre av de intervjuade uppger att de har olika personal.

Samtliga intervjuade har trygghetslarm. Några har behövt använda larmet och tycker att det i stort sett fungerar bra. De är också nöjda med att bo kvar hemma och tycker sig ha de hjälpmedel de behöver.

En av de intervjuade önskade att det beviljades ett antal timmar där brukarna själv kunde disponera och fördela sina bedömda biståndsinsatser.

Dagverksamhet och anhörigstöd

Det stöd som finns för anhöriga som vårdar sina anförvanter är tillfällig avlösning i hemmet, anhörigrupper, dagverksamhet, korttidsplats och växelvård.

Länsstyrelsen genomförde telefonintervjuer med fyra anhöriga till personer med demenssjukdom. Det framkom att samtliga är mycket nöjda med det stöd som stadsdelsnämnden erbjuder. Samtliga uttrycker att stödet ger dem möjlighet att någon gång göra något eget, få tid till vila, aktivitet, handla och göra andra ärenden. De uppger även att de vill ha sin anförvant kvar hemma så länge det går och en de intervjuade uppger att han funderar på att söka bostad på ett äldreboende för hustrun men då mister hon den betydelsefulla dagverksamheten.

Boenden

Personalen på båda boendena beskriver att de boende bland annat utifrån den individuella planen kan bestämma själva hur de vill ha sin vardag, när de vill gå upp och gå lägga sig, vilken dag de vill duscha, få sin lägenhet städad osv. Vid måltiderna finns också vissa valmöjligheter. Personalen frågar de boende vad de vill göra och försöker ha ett gott samarbete med de anhöriga. De ser också till att ta vara på de boendes egna resurser i den mån det går. På de två äldreboendena finns boenderåd där boende och anhöriga kan vara med och påverka verksamhetens innehåll.

Brukarnas intryck

I enkäter och intervjusvar framkommer att de flesta den omsorg de får och de tycker att möjligheter att påverka sin vardag finns. Några har uttryckt önskemål om att få komma ut i större utsträckning och välja maträtter. På Lövgårdets äldreboende uttryckte både personal och boende att det skulle vara värdefullt med en trädgård eller uteplats.

Länsstyrelsens bedömning

Länsstyrelsen bedömer att nämnden *uppfyller* Länsstyrelsens *krav*.

Måltiderna

För att uppfylla de krav som Länsstyrelsen ställer skall:

- *bland chefer och personal finnas tillräcklig kunskap om matens betydelse för äldre människors välbefinnande,*
- *de boende i de särskilda boendena ha möjlighet att påverka vilka maträtter som serveras,*
- *personalen i de särskilda boendena aktivt bidra till den sociala gemenskapen,*

- *maten vara av god kvalitet och upplevas som god och tillräcklig över dygnet i de särskilda boendena och vid matdistribution till hemmet.*

Enhetscheferna för boendena anger följande som viktigt att tänka på när det gäller maten och måltiderna:

- lugn och harmonisk miljö,
- matens kvalitet,
- möjlighet att välja olika rätter,
- näringsriklig och lämpligt fördelade över dygnet.

Personalen på boendena uppger att de har viss kunskap kring mat och måltider. Det finns kostombud på de två äldreboendena samt inom hemtjänsten och det finns möjlighet att rådfråga köksansvarig.

Observationer på boende

Vid Länsstyrelsens observationer på de två äldreboendena var stämningen lugn och god vid måltiderna samt att matplatserna var mestadels rymliga med bra möblering utifrån behovet av hjälpmedel. I huvudsak är det personalen som för samtalen med det boende, det handlar mest om maten och om allmänna dagshändelser.

På en besökt avdelning serverades maten ur karotter vid övriga avdelningar serverades maten ur kantiner och delades ut till de boende. Det fanns en stor variation av drycker för de boende att välja på. Personalen gick runt för att stödja de boende vid behov och vid matningar satt personalen med den boende och denne fick äta i sin takt.

Det finns inte olika rätter att välja mellan på de två äldreboendena men den enskilde kan få annan mat när de inte tål eller tycker om det som serveras. Måltiderna är jämnt fördelade över dagen mellan 09.00-18.00 och möjligheter till smörgås och någon dryck finns oavsett tidpunkt på dygnet.

Det förekom klagomål på maten vid Länsstyrelsens observationer och intervjuer med personal och boende. Det var oftast kvällsmaten som de var missnöjda med och att det förekom för lite fiskrätter.

Matdistribution

Maten lagas på Lövgårdets äldreboende och delas ut av personalen inom hemtjänsten till dem som har detta biståndsbehov. Länsstyrelsen har vid denna tillsyn fått många synpunkter från både personal och brukare i hemtjänsten. Genomgående har uppfattningen varit negativ, både när det gäller vad som serveras och att det serveras för liten mängd mat samt att utdelad matsedel ändras utan att det ges information om detta.

Länsstyrelsens bedömning

Länsstyrelsen bedömer att nämnden *delvis* uppfyller Länsstyrelsens *krav*.

På följande punkter bedömer Länsstyrelsen att nämnden *inte uppfyller* Länsstyrelsens *krav*:

- fler avdelningar på boendena bör se över hur maten serveras och eftersträva karottsystem. Att personalen sitter med under måltiderna är viktigt för att skapa en lugn matsituation,
- mat som distribueras skall vara av god kvalitet och upplevas som tillräcklig. Länsstyrelsen har i denna tillsyn fått många negativa synpunkter på den mat som distribueras, vilket nämnden bör ta hänsyn till i sitt fortsatta arbete.

Metoder för uppföljning och egenkontroll

För att uppfylla de krav som Länsstyrelsen ställer skall:

- *uppföljning ska ske genom individuella uppföljningar, brukarundersökningar, hantering av klagomål och avvikelserapporter eller på andra sätt , för att kunna avgöra om insatserna motsvarar beslut, mål och planer,*
- *förslag och klagomål från den enskilde och närstående tas om hand och vid behov utredas – klagomålshantering,*
- *det finnas rutiner för hur anmälan om missförhållanden, övergrepp och skada tas om hand (rapport, åtgärd) - Lex Sarah,*
- *ovanstående rutiner vara väl kända av personalen.*

Stadsdelsnämnden har antagit riktlinjer för klagomålshantering i Gunnared samt en handlingsplan för kvalitetsarbete inom äldreomsorgen. Riktlinjerna innehåller vem som ansvarar för olika delar från förslag/klagomål till utredning, åtgärder, återkoppling och rapportering till stadsdelsnämnden.

Samtliga intervjuade personalgrupper känner till stadsdelsnämndens rutiner för klagomål.

Länsstyrelsen har granskat de tre klagomål/synpunkter som kommit till äldreomsorgen under 2003-2004. Dessa är

- Klagomål från vårdtagare i hemtjänsten gällande nattpatrull, som inte höll avtalad tid för besök.
- Förfrågan från en anhörig till en boende vid Syrenbacken C, Lövgårdets äldreboende om rutiner och arbetsförhållanden.
- Förfrågan från en anhörig till boende vid Lövgårdets äldreboende om rutiner för information kring den boende och anhörigträffar.

Verksamhetschefen för äldreomsorgen har omgående tagit kontakt med den som framfört klagomål, via telefonsamtal. Därefter informerat ansvarig enhetschef och i dessa förekommande fall vidtogs följande åtgärder

- Nattpatrullen förstärktes på grund av ökad belastning och berörd person kunde erbjudas hjälp vid rätt tidpunkt.
- Enhetschefen tog kontakt för ett personligt möte i de båda andra fallen för att lämna information.

Det finns skriftliga rutiner om Lex Sarah och som personalen känner väl till och tar upp till diskussion på olika träffar.

Brukarnas intryck

De flesta äldre i hemtjänsten uppger att de vänder sig till biståndshandläggaren om de inte är nöjda med hur hjälpen utförs eller direkt till personalen som kommer till dem. På de två äldreboendena framförs eventuella klagomål direkt till personalen eller till enhetscheferna.

Länsstyrelsens bedömning

Länsstyrelsen bedömer att nämnden *uppfyller* Länsstyrelsens *krav*.

RÄTTSSÄKERHET

Aktgranskning

Länsstyrelsen har granskat 30 ärenden enligt SoL. Dessa valdes ut av Länsstyrelsen med utgångspunkt att granska ärenden för personer med hemtjänstinsatser och särskilt boende i olika områden och omfattning. Dessutom har de 15 senaste besluten om särskilt boende granskats.

Ansökan

- *För att uppfylla ställda krav på rättssäkerhet skall ansökan vara dokumenterad med vad som söks och vem som söker.*

Utredning

- *För att uppfylla ställda krav på rättssäkerhet skall utredningen minst innehålla vad som föranleder ansökan, vilka insatser som söks, aktuell situation, behoven av insatser och förslag till beslut.*

Handläggningstid

- *För att uppfylla ställda krav skall handläggningstiden i normalfallet inte överstiga tre veckor.*

Beslut

- *För att uppfylla ställda krav på rättssäkerhet skall beslutet minst innehålla vad som bifallits respektive avslagits av vem och när beslutat fattats samt enligt vilket lagrum, om avslag motivering och besvärshänvisning.*

Uppföljning av beslut

- ***För att uppfylla ställda krav på rättssäkerhet bör uppföljnings/omprövningsdatum finnas dokumenterat.***

Verkställighet av beslut

- ***För att uppfylla ställda krav på rättssäkerhet bör beslutet om olika insatser verkställas omedelbart och beslutet om särskilt boende ha verkställts inom tre månader.***

Länsstyrelsens bedömning

Länsstyrelsen bedömer att samtliga granskade ärenden *uppfyller* Länsstyrelsens *krav*.

Kvaliteten på utredningarna varierar vilket innebär att några uppfyller dessa krav mer än väl. Särskilt god kvalitet har de utredningar som rör insatser om hemtjänst där även arbetsplaner finns i alla ärenden. Handläggningstiderna var i alla ärenden föredömligt korta.

Finns resurser, planering för att tillgodose beslutade och kommande behov?

För att uppfylla de krav som Länsstyrelsen ställer skall:

- ***kommunen har en verksamhetsplan för äldreomsorgen,***
- ***det finnas ett system för rapportering mellan socialtjänsten och kommunens planerare,***
- ***samtliga beslut och domar verkställas omgående eller när det gäller särskilt boende inom tre månader.***

Det finns en plan för äldreomsorgen i nordost, där Gunnared ingår, som bygger på den antagna äldreomsorgsplanen för Göteborg. Förvaltningen har ett uppdrag att lämna underlag för planering och utvärdering till stadsdelsnämnden. Jämförelser görs i Göteborgs stads statistik i planeringsinstrumentet balansen. Nämnden uppdrar också åt förvaltningen att delta i arbetsgrupper vid strukturplanering etc. och påkallar planering efter egna behov i planärenden

Under januari-september 2004 har nämnden gett beslut om avslag i tio fall när det gäller särskilda boenden på grund av att plats inte kunnat erbjudas inom tre månader. Samtliga har dock under 2004 erbjudits plats. I övrigt har avslag givits i två fall som rörde utökad hemtjänst. Två ärenden har överklagats av de enskilda. I nuläget har alla beslut och domar verkställts.

Av de femton senaste besluten om särskilt boende hade fem avslagits med motiveringen att beslutet inte kunde verkställas inom tre månader. Samtliga fem beslut hade trots det verkställts inom två månader.

Länsstyrelsens bedömning

Länsstyrelsen gör bedömningen att nämnden *uppfyller* Länsstyrelsens *krav*.

Länsstyrelsen anser att när behovet av särskilt boende kan tillgodoses inom rimlig tid, tre månader, behöver inte avslag göras. En rimlighets bedömning

av verkställigheten bör alltid göras och när kommunen kan bedöma att beslutet kommer att verkställas inom tre månader bör ansökan beviljas. ”Onödiga” avslag kan skapa oro för den enskilde.

Dokumentation i verkställighet

För att uppfylla de krav som Länsstyrelsen ställer skall:

- *en individuell plan utformas tillsammans med den enskilde eller dennes företrädare som skall innehålla de insatser av social, psykologisk, existentiell och fysisk karaktär som den enskilde behöver stöd i och som skall tillgodoses i/med hjälp av verksamheten,*
- *planen innefatta den enskildes behov, mål, hur arbetet skall utformas samt uppföljningsdatum,*
- *löpande anteckningar föras över viktiga händelser som sammanfattas och förs till en social journal,*
- *dokumentation enligt hälso- och sjukvårdslagen inte blandas med de löpande anteckningarna enligt SoL.*

De dokument Länsstyrelsen granskat är en individuell arbetsplan, social dokumentation, uppföljningssamtal, anteckningar social omvårdnad - rapportblad och signeringslista social omvårdnad.

Den individuella planen saknar i de flesta fall i de särskilda boendena mål, delmål och noteringar om vem som ska utföra insatsen, hur den ska utföras och när. Signeringslistorna förs så att allt som utförs av social karaktär antecknas.

När det gäller dokumentationen inom hemtjänsten finns mål och delmål antecknade. När det gäller de anteckningar som hemtjänstens personal för skrivs avvikelser från arbetsplaneringen in. I en av de hemtjänstgrupper som Länsstyrelsen har granskat har arbetet med dokumentationen kommit längre och det finns skillnader i kvaliteten.

Länsstyrelsens bedömning

Länsstyrelsen gör bedömningen att den sociala dokumentationen i verkställighetsfasen i hemtjänsten *uppfyller* Länsstyrelsens *krav*.

Länsstyrelsen bedömer att nämnden *delvis uppfyller* Länsstyrelsens *krav*, när det gäller dokumentationen i de särskilda boendena.

Länsstyrelsen anser att det finns vissa förbättringsområden

- strukturen på ovanstående dokument är bra, men i de särskilda boendena bör det tydligare framgå hur behoven skall tillgodoses,
- signeringslistorna skulle enligt Länsstyrelsens mening med fördel kunna användas så att avvikelser noteras istället för att som nu notera allt som görs,

- Länsstyrelsen ifrågasätter också i vilket syfte anteckningar förs om besök av anhöriga på de särskilda boendena.
-



LÄNSSTYRELSEN I VÄSTRA GÖTALANDS LÄNS BEDÖMNINGSKRITERIER VID TILLSYN AV ÄLDREOMSORGEN I KOMMUNERNA

Lagstiftningen har huvudsakligen en målinriktad utformning. Det innebär att tillsynsmyndigheten har att översätta politikernas intentioner om mer tydliga krav på hur kommunernas verksamhet ska formuleras. Länsstyrelsens formulerade kriterier och konkreta krav har sin utgångspunkt i ädelreformens intentioner, nationella mål för äldreomsorgen, socialtjänstlagen och dess förarbeten. Kriterierna har också sin utgångspunkt i de föreskrifter och allmänna råd som Socialstyrelsen utarbetat samt den kunskap som utvecklats genom olika utvärderingar som gjorts av Socialstyrelsen. Flera bedömningskriterier har formulerats för valda granskningsområden. Det innebär att kommunerna bedöms uppfylla ställda krav eller inte.

Nedan följer utgångspunkter och konkreta krav.

Äldre människor skall:

- kunna leva i trygghet och med bevarat oberoende,
 - kunna leva ett aktivt liv och ha inflytande i samhället och över sin vardag,
 - bemötas med respekt,
 - ha tillgång till god vård och omsorg.
- (Propositionen 1997/98:113 Nationella mål för äldrepolitiken,)

Kvalitetskriterier enligt SoL:

Insatserna skall:

- vara lätt tillgängliga
- stärka den enskildes förmåga att leva ett självständigt liv
- vara anpassade till individuella behov.

Genom insatserna skall den enskilde tillförsäkras:

- skälig levnadsnivå

Verksamheten skall:

- vara grundad på rätten till självbestämmande och integritet
- ge god service och omvårdnad.

Organisation

Till socialnämndens uppgifter hör att:

- göra sig väl förtrogen med levnadsförhållandena i kommunen,
- medverka i samhällsplaneringen och i samarbete med andra samhällsorgan, organisationer, föreningar och enskilda främja goda miljöer i kommunen
- informera om socialtjänsten i kommunen,
- genom uppsökande verksamhet och på annat sätt främja förutsättningarna för goda levnadsvillkor
- svara för omsorg och service. (SoL 3 kap 1 §)

För att uppfylla de krav som Länsstyrelsen ställer skall:

- organisationen vara sådan att den enskilde vet vem som ansvarar för de insatser och det stöd som han/hon har rätt till,
- kommunen informera om sin verksamhet och göra sig väl förtrogen med levnadsförhållandena i kommunen samt i sin uppsökande verksamhet upplysa om socialtjänstens verksamhet på detta område. Det innebär att det bör finnas information som riktar sig till både allmänhet och direkt till äldre människor,
- socialtjänsten samverka med andra samhällsorgan och organisationer och föreningar när det är lämpligt.

Mål, planer och riktlinjer

Kommunen bör fastställa en övergripande inriktning och policy för verksamhetens kvalitet.

Kommunen bör också klargöra vem eller vilka som har ansvaret för kvalitetsutvecklings- och kvalitetssäkringsarbetet.

Kvalitetssystem utgör ett stöd för ledningen så att den kan styra verksamheten mot uppställda mål. Av avgörande betydelse och en lika viktig förutsättning är också att all personal medverkar i det systematiska och fortlöpande kvalitetssäkrings- och kvalitetsutvecklingsarbetet så att kvalitetsmålen uppnås. (Socialstyrelsens Allmänna Råd, SOSFS 1998:8 (S))

För att uppfylla de krav som Länsstyrelsen ställer skall:

- det finnas mål och planer för verksamheterna,
- målen vara en konkretisering av de övergripande målen i SoL och finnas på olika nivåer,
- utifrån mål på de olika nivåerna planeras för t.ex. utbyggnad av verksamheter.

Kvalitet i verksamheten

Resurser för att genomföra insatserna

Insatser inom socialtjänsten skall vara av god kvalitet. För utförandet av socialnämndens uppgifter skall det finnas personal med lämplig utbildning och erfarenhet.

(SoL 3 kap 3§)

Syftet med kvalitetssystemet är att säkra att den enskildes behov av omsorg, vård och service tillgodoses. Systemet bör säkerställa flexibel och effektiv användning av tillgängliga resurser.

(SOSFS 1998:8 (S))

Varje verksamhet behöver anpassa sitt kvalitetssystem till de egna förutsättningarna och kvalitetssystemet bör inte vara mer omfattande än vad som är nödvändigt för att uppfylla verksamhetens kvalitetsmål. Dessa allmänna råd gäller oberoende av vilken modell för kvalitetssystem som används.

Socialstyrelsen allmänna råd om kvalitetssystem inom omsorgerna om äldre och funktionshindrade (SOSFS 1998:8 (S))

Tillräckligt med personal

För att uppfylla Länsstyrelsens krav på god kvalitet skall det finnas det antal personal som behövs.

Med det menar Länsstyrelsen:

- det antal som behövs för att upprätthålla god säkerhet för de boende,
- det antal som behövs för att verkställa de insatser som biståndsbedömts,
- det antal som behövs för att utföra arbetsplanernas innehåll,
- det antal som behövs för att leva upp till SoL's intentioner och förhållningssätt, bl.a. att ha ett rehabiliterande arbetssätt- upprätthålla den enskildes förmågor och resurser
- det antal som möjliggör dokumentation, planarbete, diskussioner om förhållningssätt och metoder.

Personalens kompetens

Kommunen skall ha en plan för kompetensutveckling för personal som arbetar inom äldreomsorgen.

(SOSFS 1998:8 (S))

För arbetet inom äldreomsorgen skall det finnas personal med lämplig utbildning och erfarenhet. Biståndshandläggare och enhetschefer bör därför ha möjlighet till regelbunden vägledning, handledning och fortbildning.

(3 kap. 3 § SoL, SOSFS 1998:8 (S))

Hemtjänst, särskilda boenden och dagverksamheter är insatser enligt socialtjänstlagen. Detta innebär insatser för den enskilde att klara sitt vardagsliv och upprätthålla sin identitet. Ädelreformen poängterade vikten av att fokus i äldreboenden flyttades från det medicinska till det sociala/socialpsykologiska perspektivet.

Kompetens

För att uppfylla de krav som Länsstyrelsen ställer skall kommunen ha en skriftlig plan för personalens kompetensutveckling.

För handläggare och enhetschefer:

- ansvariga handläggare och enhetschefer ha tillgång till en regelbunden vägledning eller handledning,
- ansvariga handläggare och enhetschefer ha tillgång till fortbildning i arbetet eller anse att de har en tillräcklig utbildning för sina nuvarande arbetsuppgifter,
- skall ha relevant utbildning; för biståndshandläggare och chefer inom äldreomsorgen avses social omsorgsutbildning, socionom eller jämförbar högskoleutbildning.

För övrig personal:

- personal i äldreomsorgen ha en utbildning och en erfarenhet som motsvarar de äldres behov och verksamhetens uppdrag. Det innebär att personalen skall ha adekvat grundutbildning inom äldreområdet samt lämplig erfarenhet för arbete med målgruppen. Som relevant grundutbildning för vård - och omsorgspersonalen anses omvårdnadsprogrammet, social servicelinjen, undersköterskeutbildning eller annan jämförbar gymnasialutbildning,
- personalen i verksamheter för äldre ha tillgång till regelbunden arbetsledning och fortbildning. Fortbildningen bör vara utformad efter var och ens behov av kompetensutveckling,
- personalen i verksamheten sträva mot en kontinuerlig kompetenshöjning och ta aktiv del i den fortbildning, arbetsledning och handledning som erbjuds,
- all tillsvidareanställd personal skall ha relevant utbildning.

Fysisk miljö

Socialnämnden skall enligt 5 kap 4 § SoL med respekt för äldre människors självbestämmande och integritet, verka för att äldre människor får möjlighet att leva och bo självständigt, under trygga förhållanden.

Enligt 5 kap 5 § 2 st. SoL skall socialnämnden inrätta särskilda boendeformer för service och omvårdnad för äldre människor som behöver särskilt stöd.

En förutsättning för ett självständigt liv är en bra bostad. De äldre skall ha ett fullvärdigt boende, vilket innebär minst ett rum, eget hygienutrymme samt köksdel. Undantag görs för demensboende, där det inte finns krav på köksdel. (Boverkets byggregler BBS 1993:57 och BFS 2002:19).

I propositionen till nationell handlingsplan för äldrepolitiken 1997/98:113, sidan 83 sägs följande. ”Endast 40 procent av bostäderna i särskilt boende kan betraktas som fullvärdiga bostäder, vilket enligt definitionen innebär minst ett rum och kök eller ett och ett halvt rum och kokvrå”. I samma stycke omnämns avsaknad av toalett och dusch/bad som brister i boendet.

Lokalerna skall vara godkända av miljö- och hälsoskyddsmyndigheten samt av räddningstjänsten. De skall vara ändamålsenliga och anpassade för verksamheten samt utrustade med de tekniska hjälpmedel som målgruppen och verksamheten kräver. Bostäderna bör dessutom vara tillgängliga för samhällets service t.ex. allmänna kommunikationer.

Boendestandarden vid *korttidsboende* behöver inte vara lika hög som i en bostad med särskild service. Personen har en egen bostad och vistelsen får betraktas som tillfällig. Boende i dubbelrum bör undvikas, utom i det fall det finns ett uttryckligt önskemål från den enskilde. Ett eget rum med toalett och dusch är önskvärt.

Av Socialstyrelsens allmänna råd om skyddsåtgärder för personer med åldersdemens i särskilda boendeformer för service och omvårdnad framgår att inlåsning inte är tillåtet enligt lag. Lagen tillåter fördröjning av passage, om det finns speciella skäl.

Boendeenhetens ytterdörr kan vara låst, så som det är brukligt i de flesta människors hem. Låset måste vara av sådan beskaffenhet att de boende själva kan låsa upp. Att använda alltför komplicerade lås som förhindrar den äldre att öppna dörren och gå ut är att betrakta som inlåsning. Däremot kan dörren ha ett lås som det tar en viss tid att öppna. Vissa åldersdementa kan t.ex. öppna en dörr med skyddskåpa och/eller ett kodlås med tydlig kodanvisning. Om låset är kombinerat med larm uppnås en större säkerhet. Det är tillåtet att fördröja men inte förhindra. Grundregeln skall vara att personalen i de bostäder det här är fråga om dimensioneras och organiseras så att personalen kan ha överblick och hålla kontakt med de boende.

Någon generell gräns för antalet lägenheter går inte att ange, utom för boenden för personer med demenssjukdom där antalet inte bör överstiga åtta. Målgruppens förutsättningar och behov samt verksamhetens utformning och innehåll med beaktande av kvalitets- och säkerhetskriterierna skall vara vägledande

För att uppfylla de krav som Länsstyrelsen ställer skall:

- lägenheten i det särskilda boendet vara fullvärdigt; eget rum, toalett, dusch/bad och köksdel,
- boendet ligga i nära anslutning till nödvändiga kommunikationer och allmän service,
- antalet lägenheter i boende för personer med demenssjukdom inte överstiga åtta,
- den fysiska boendemiljön utformas så att den enskildes integritet respekteras, t ex egen fullvärdig bostad, lås, namnskyltar, brevlåda mm,
- inlåsning inte förekomma. Den enskilde skall kunna låsa sin dörr.

Det är önskvärt att vid korttidsboende, rehabilitering och avlastning erbjuda eget rum med dusch och toalett.

Verksamhetens innehåll med utgångspunkterna trygghet, självbestämmande och integritet

Socialnämnden skall verka för att äldre människor får möjlighet att leva och bo självständigt under trygga förhållanden och ha en aktiv och meningsfull tillvaro med andra.

(SoL 5 kap. 4 §).

Socialtjänsten skall under hänsynstagande till människans ansvar för sin och andras sociala situation inriktas på att frigöra och utveckla enskildas och grupperns egna resurser. Verksamheten skall bygga på respekt för människornas självbestämmanderätt och integritet. (SoL kap 1 §1, kap 5 § 4)

I propositionen Ändring i socialtjänstlagen 1996/97:124 sägs bl.a.: ”När man inte kan bo kvar i det egna hemmet måste, enligt regeringens mening, det särskilda boendet –oavsett vad det kallas - kunna erbjuda en god vård som beaktar den enskildes behov av självbestämmande, integritet, trygghet och livskvalitet”.

I propositionen (1997/98:113) Nationell handlingsplan för äldrepolitiken lyfts bl. a. fram

- att äldre skall ses som individer,
- skall kunna leva ett aktigt liv,
- kunna åldras i trygghet och med bevarat oberoende och bibehållet självbestämmande,
- att den enskilde skall kunna känna sig trygg och säker i sin bostad och inte riskera att utsättas för kränkningar,
- behandlas med respekt och inte diskrimineras på grund av sin ålder.

I slutbetänkandet av Utredningen om bemötande av äldre SOU 1997:170 sägs ” Rätten till en trygg vård och omsorg är grunden för allt vård- och omsorgsarbete. För att den enskilde skall kunna uppleva trygghet fordras att insatserna utformas flexibelt efter de individuella behoven. Det förutsätter att olika behov vägs samman och att en helhetssyn präglar bedömningen.” Vidare sägs: ”Trygghet förutsätter kontinuitet i vården och omsorgen. Kontaktmannaskap som bygger på en ömsesidig god relation mellan den enskilde och personalen är ett sätt att förverkliga kontinuitet. Vardagsarbetet i hemtjänst och särskilda boendeformer innehåller många andra situationer som kan visa samma strävan, exempelvis att avtalade tider hålls, att medarbetarna i ett arbetslag som ger hjälp till en enskild har god kontakt med varandra för att hjälp och stöd skall kunna utformas på det sätt som den enskilde önskar och behöver.” ”Den enskilde måste också kunna lita på att vård- och omsorgsinsatserna ges av lyhörd, kunnig och kompetent personal”.

Verksamheten inriktas på att hjälpa enskilda att tillvarata och bibehålla sina egna resurser samt kompensera förmågor som har minskat.

Äldre människor skall vara delaktiga i utformningen av de insatser som planeras och genomförs. Den enskilde har rätt att få information om olika insatser i vardagen och vara delaktig i planeringen och uppföljningen av dessa.

Äldre människors egna val och prioriteringar skall vara utgångspunkten för alla insatser som riktas till den enskilde. Det innebär att i särskilt boende bör finnas former för inflytande i vardagen.

För att uppfylla de krav som Länsstyrelsen ställer skall:

- den omsorg, omvårdnad och service som ges, utformas tillsammans med den enskilde och/eller närstående,
- personalen efterfråga den enskildes behov och intresse och i samråd med den enskilde och/eller dennes närstående planera det stöd som den enskilde behöver, minst 2 ggr/år,
- den enskildes självbestämmande i olika frågor i vardagen såsom dygnsrytm, mat, klädval, personlig stil, komma ut i frisk luft etc. efterfrågas och dokumenteras kontinuerligt,
- insatserna utförs i den omfattning som bestämts enligt planeringen,
- personalen skall under ledning av sin chef kontinuerligt arbeta med förhållningssätt och arbetsmetoder; hur trygghet skall skapas, hur individens behov kan tillgodoses, hur den enskildes förmågor kan stödjas men också hur personalen skall arbeta för att nå ett gemensamt förhållningssätt,

- mötesforum för personal finnas där förhållningssätt och metoder diskuteras,
- finnas former för hur de boendes synpunkter tas tillvara, t.ex. genom boenderåd, matråd, aktivitetsråd där de boende aktivt kan delta i utformningen av den gemensamma omsorgen och servicen,
- information, aktiviteter och deltagande i samhällslivet anpassas till de enskilda individerna,
- boendets rutiner inte begränsa den enskildes möjligheter att påverka sin vardag. Rutinernas syfte skall utvärderas kontinuerligt dvs. minst en gång per år,
- personkontinuitet finnas så att respekten för den enskildes integritet t ex i samband med matning och personlig omvårdnad upprätthålls,
- den enskilde få avsluta livet med värdighet, där personalen ska uppmärksamma och efterfråga den enskildes önsknings i samband med livets slut,
- optimalt integritetsskydd skapas vid alla intima situationer som kan innebära att den enskilde kan bli sedd av någon annan,
- den enskildes andliga och existentiella behov efterfrågas och tillgodoses,
- hänsyn tas till en enskilds eventuella starka motstånd till att få hjälp vid intim hygien av person av motsatt kön,
- den enskilde veta hur han/hon kan tillkalla hjälp,
- ett fungerande larmsystem finnas,
- de boende inte behöva vara rädd för övergrepp och kränkningar, skall veta hur han eller hon kan tillkalla hjälp.

Måltiderna

Äldre människor skall vara delaktiga i utformningen av de insatser som planeras och genomförs. Den enskilde har rätt att få information om olika insatser i vardagen och vara delaktig i planeringen och uppföljningen av dessa.

Äldre människor har sämre förmåga att ta upp näring ur maten. Det är därför nödvändigt att kosten för äldre har hög näringstäthet och att måltiderna fördelas jämt över dagen. Nattfastan bör inte vara längre än 11-13 timmar.

För att uppfylla de krav som Länsstyrelsen ställer skall:

- bland chefer och personal finnas tillräcklig kunskap om matens betydelse för äldre människors välbefinnande,
- de boende i de särskilda boendena ha möjlighet att påverka vilka maträtter som serveras,
- personalen i de särskilda boendena aktivt bidra till den sociala gemenskapen,
- maten vara av god kvalitet och upplevas som god och tillräcklig över dygnet i de särskilda boendena och vid matdistribution till hemmet.

Metoder för uppföljning och kontroll

I 14 kap 2 § SoL anges att var och en som är verksam inom omsorger om äldre människor skall vaka över att dessa får god omvårdnad och lever under trygga förhållanden. Den som uppmärksammar eller får kännedom om ett allvarligt missförhållande skall genast anmäla detta till socialnämnden. Av Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd SOSFS 2000:5 (S) om anmälan av missförhållanden, Lex Sarah framgår att kommunen skall ha skriftliga instruktioner för handläggning av anmälningar.

Varje verksamhet behöver anpassa sitt kvalitetssystem till de egna förutsättningarna och kvalitetssystemet bör inte vara mer omfattande än vad som är nödvändigt för att uppfylla verksamhetens kvalitetsmål. Dessa allmänna råd gäller oberoende av vilken modell för kvalitetssystem som används.

Socialstyrelsen allmänna råd om kvalitetssystem inom omsorgerna om äldre och funktionshindrade (SOSFS 1998:8 (S))

För att uppfylla de krav som Länsstyrelsen ställer skall:

- uppföljning ske genom brukarundersökningar, hantering av klagomål och avvikelserapporter eller på annat sätt för att kunna avgöra om insatserna motsvara beslut, mål och planer,
- förslag och klagomål från den enskilde och närstående tas om hand och vid behov utredas – klagomålshantering,
- det finnas rutiner för hur anmälan om missförhållanden, övergrepp och skada tas om hand (rapport, åtgärd) Lex Sarah,
- ovanstående rutiner skall vara antagna av nämnden och väl kända av personalen.

RÄTTSSÄKERHET

Handläggning av ärenden som rör enskilda samt genomförande av beslut om stödinsatser, vård och behandling skall dokumenteras, enligt 11 kap 5 § SoL.

Förvaltningslagen, Fvl (1986:223) är grunden för handläggningen av förvaltningsärenden. Dessa regler ska i princip tillämpas hos alla myndigheter på alla områden.

Dokumentation är viktigt för:

- att ha ett adekvat beslutsunderlag,
- att den enskildes rätt till insyn i sitt ärende ska vara möjlig,
- att ha ett underlag för vård- och behandlingsplanering,
- att uppföljning och omprövning i ärendet ska vara möjlig,
- att kunna upprätthålla en kontinuitet i vårdarbetet,
- verksamhetsplanering och statistik,
- de anställdas rättssäkerhet,
- att möjliggöra nämndens, revisorernas, Länsstyrelsens, Socialstyrelsens och Justitieombudsmannens tillsyn.

Ansökan

Enligt dokumentationsskyldigheten skall en ansökan dokumenteras. (11 kap 1 och 5 §§ SoL)

- För att uppfylla ställda krav på rättssäkerhet skall ansökan vara dokumenterad med vad som söks och vem som söker.

Utredning

En utredning skall finnas dokumenterad och innehålla beskrivning av aktuell situation, behoven av insatser, vad som föranleder ansökan, vilka insatser som söks, sökandes egna önskemål och resurser samt förslag till beslut. (11 kap 1 och 5 §§ SoL, 13 § Fvl)

- För att uppfylla ställda krav på rättssäkerhet skall utredningen minst innehålla vad som föranleder ansökan, vilka insatser som söks och förslag till beslut.

Handläggningstid

Utredning skall inledas skyndsamt och genomföras utan dröjsmål och leda till beslut i rimlig tid. (7 § Fvl).

- För att uppfylla ställda krav skall handläggningstiden i normalfallet inte överstiga tre veckor.

Beslut

Beslutet skall innehålla vad som sökts, vad som bifallits respektive avslagits och enligt vilken paragraf, när beslutet fattades och av vem. Om det är ett avslagsbeslut skall det innehålla motivering och besvärshänvisning. (4 kap 1 och 2 §§ 11 kap 8 § SoL)

- För att uppfylla ställda krav på rättssäkerhet skall beslutet minst innehålla vad som bifallits respektive avslagits och enligt vilket lagrum, om avslag motivering och besvärshänvisning.

Uppföljning av beslut

En systematisk uppföljning av beslut, planer och insatser, som berör den enskilde, bör göras och dokumenteras samt vid behov omprövas. När det gäller långtgående beslut som särskilt boende är det istället lämpligt att det i beslutet antecknas tid för uppföljning. (SOSFS 1998:8 (S))

- För att uppfylla ställda krav på rättssäkerhet bör uppföljnings-/omprövningsdatum finnas dokumenterat.

Verkställighet av beslut

Beslut ska verkställas omgående. När det gäller särskilt boende måste beslutet verkställas inom rimlig tid, som inte skall överskrida tre månader. (16 kap 3 § sista st. och 11 kap 5 § SoL)

- För att uppfylla ställda krav på rättssäkerhet bör beslutet om insatser verkställas omedelbart och beslutet om särskilt boende ha verkställts inom tre månader.

Finns resurser, planering för att tillgodose beslutade och kommande behov

Ett tillägg gjordes i tillsynsparagraferna i SoL och LSS den 1 juli 2000 som innebär att länsstyrelsen ska verka för att kommunerna planerar för att kunna tillgodose framtida stöd- och servicebehov för äldre och funktionshindrade.

Från den 1 juli 2002 gäller enligt 16 kap. 16 § SoL och 28 § LSS att en kommun som underlåter att utan oskäligt dröjsmål tillhandahålla en insats enligt SoL eller LSS som någon är berättigad till enligt en domstols avgörande skall betala en särskild avgift (sanktionsavgift).

För att uppfylla de krav som Länsstyrelsen ställer skall:

- kommunen ha en verksamhetsplan för äldreomsorgen,
- det finnas ett system för rapportering mellan socialtjänsten och kommunens planerare,
- samtliga beslut och domar verkställas omgående eller när det gäller särskilt boende inom tre månader.

Dokumentation i verkställighet

De insatser som den enskilde får inom verksamheten skall planeras och systematiskt följas upp. En skriftlig plan bör upprättas där det framgår vilka insatser som ingår, målet för dessa, hur insatsen skall utföras och av vem samt när uppföljning ska ske. För att tillgodose den enskildes behov, bibehållande av dennes resurser och livskvalitet etc. skall biståndsbeslutet överföras till en konkret skriftlig plan.

Om det saknas bistånd på vad den enskilde skall få hjälp med på ett särskilt boende skall den enskildes behov efterfrågas och detta utgör grunden för en plan.

Syftet med planen är att tydliggöra för den enskilde, företrädare, anhöriga och personal vilket stöd den enskilde behöver i vardagen och som skall tillgodoses i verksamheten.

(11 kap 5 och 6 SoL, SOSFS 1998:8.)

Löpande anteckningar av det som är av vikt för att kunna följa ärendet skall skrivas av personalen. Dessa anteckningar skall kontinuerligt sammanfattas i den sociala journalen i den enskildes personakt.

Dokumentationen enligt HsL skall inte blandas med de löpande sociala anteckningarna. De kan däremot förvaras i samma pärm eller skåp.

För att uppfylla de krav som Länsstyrelsen ställer skall:

- en individuell plan utformas tillsammans med den enskilde eller dennes företrädare som skall innehålla de insatser av social, psykologisk, existentiell och fysisk karaktär som den enskilde behöver stöd i och som skall tillgodoses i/med hjälp av verksamheten,
- planen innefatta den enskildes behov, mål, hur arbetet skall utformas samt uppföljningsdatum,
- löpande anteckningar föras över viktiga händelser som sammanfattas och förs till en social journal,
- dokumentation enligt hälso- och sjukvårdslagen inte blandas med de löpande anteckningarna enligt socialtjänstlagen.

Bengt Andersson
Socialdirektör