



LÄNSSTYRELSEN  
VÄSTRA GÖTALANDS LÄN

Rapport 2005:13

# Tillsyn av äldreomsorgen inom Mariestads kommun

[www.o.lst.se](http://www.o.lst.se)

**Tillsyn av äldreomsorgen  
inom Mariestads kommun**

Rapport 2005:13  
ISSN 1403-168X  
Rapportansvarig: Socialkonsulenterna Heléne Backman Carlsson och Cristina Foconi

Utgivare: Länsstyrelsen i Västra Götalands län  
Enhet: Socialenheten Mariestad  
Adress: 542 85 Mariestad  
Telefon: 0501-60 50 00  
Fax: 0521-60 53 75  
Beställ från [www.o.lst.se](http://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 .....	9
KVALITET I VERKSAMHETEN .....	10
Resurser för att genomföra insatserna.....	10
Tillräckligt med personal .....	10
Länsstyrelsens bedömning .....	12
Personalens kompetens .....	12
Länsstyrelsens bedömning .....	13
Fysisk miljö särskilda boenden .....	14
Länsstyrelsens bedömning .....	15
Verksamheternas innehåll med utgångspunkterna trygghet, självbestämmande och integritet.....	15
Omsorgens innehåll.....	18
Länsstyrelsens bedömning .....	23
MÅLTIDERNA .....	23
Metoder för uppföljning och egenkontroll.....	25
Länsstyrelsens bedömning .....	26
RÄTTSSÄKERHET .....	26
Aktgranskning.....	26
Länsstyrelsens bedömning .....	28
Finns resurser, planering för att tillgodose beslutade och kommande behov? .....	28
Länsstyrelsen bedömning.....	29
Dokumentation i verkställighet.....	30
Länsstyrelsens bedömning .....	30
LÄNSSTYRELSEN I VÄSTRA GÖTALANDS LÄNS BEDÖMNINGSKRITERIER VID TILLSYN AV ÄLDREOMSORGEN I KOMMUNERNA .....	32

## BAKGRUND

Länsstyrelserna har som uppgift att granska socialtjänsten, bland annat äldreomsorgen, utifrån socialtjänstlagens bestämmelser och intentioner. Resurserna för Länsstyrelsernas tillsyn av kommunernas äldreomsorg har ökat i och med regeringens beslut att förstärka tillsynen av vård och omsorg av äldre från och med 2003. Länsstyrelsen kommer att genomföra en genomgripande tillsyn av äldreomsorgen i samtliga länets kommuner, kommun- 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 hösten 2004 granskades stadsdelsnämnden Gunnared i Göteborg samt Mariestads kommun. Våren 2005 granskas följande kommuner: Bengtsfors, Bollebygd, stadsdelsnämnderna Frölunda och Linnéstaden i Göteborg, Lilla Edet, Mellerud, Skövde och Töreboda.

## SYFTET MED TILLSYNEN

Länsstyrelsens tillsyn av insatser för äldre personer i Mariestads kommun 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 kommunens insatser för äldre uppmärksammas och att eventuella brister avhjälps.

## 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,
- Mariestads vision 2005.
- Plan för äldreomsorgen i Mariestads kommun,
- kvalitetssystem inom omsorgen av äldre och funktionshindrade,
- Riktlinjer för förslag och klagomålshantering inom äldre och handikappomsorgen och LSS-verksamheten,
- kompetensutveckling för Rehab, Björkgården och Gärdets hemvårdsgrupp,
- de 15 senaste besluten som rör ansökan om särskilt boende.

En enkät har delats ut till pensionärsorganisationerna som ingår i det kommunala pensionärsrådet, KPR med frågor om samverkan, tillgänglighet och resurser. De organisationer som har besvarat enkäten är: Pensionärernas Riksorganisation, PRO, Sveriges Pensionärers Förening, SPF, Riksförbundet för pensionärs gemenskap, RPG, SkPF avd.54, Lugnås PRO, Mariestads PRO.

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

- samtliga enhetschefer på äldreboenden,
- personal på Mariegårdets boende för personer med demenssjukdom,
- personal på Humlet äldreboende,
- 30 boende/närstående på Mariegårdets äldreboende varav 16 svarade,
- 30 boende närstående på Humlets äldreboende varav 28 svarade,
- 30 brukare i hemtjänstområde Lugnås/Leksberg,
- 30 brukare i hemtjänstområde Marieholm.

Länsstyrelsens handläggare har vid sin granskning i stadsdelen

- intervjuat äldreomsorgschefen,
- intervjuat samtliga enhetschefer/handläggare med ansvar för äldreboenden, hemtjänsten, dagverksamheter och anhörigstöd,
- besökt och intervjuat personal och brukare/företrädare och/eller anhöriga vid Mariegårdets äldreboende, Humlets äldreboende, hemtjänstområde Lugnås/Leksberg, hemtjänstområde Marieholm samt dagverksamheten Björkgården,
- intervjuat personalen på anhörigstödet,
- gjort matobservation på äldreboendena Ullerås, Kolarebacken och Mariegårde,
- träffat boende, anhöriga och personal på Bjurlidens äldreboende.

Vid intervjuerna har använts strukturerade frågeformulär.

Länsstyrelsen har besökt Fredslunds 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 granskningen mött engagerade chefer, handläggare och personal som förmedlat en positiv bild av kommunens 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 och planer för verksamheten,*
- *individuell planering,*
- *måltidernas utformning,*
- *metoder för uppföljning och egenkontroll,*
- *resurser och planering.*

Länsstyrelsen bedömer att nämnden *inte uppfyller* de ställda kraven på

- *tillräckligt med personal för att tillgodose brukarnas individuella insatser samt för att följa upp beslut samt dokumentera,*
- *kompetensutvecklingsplan och fortbildning,*
- *fullvärdiga äldreboenden – Kolarebacken är inte fullvärdigt,*
- *brukarnas möjlighet att få samtliga behov biståndsbedömda,*
- *att samtliga utredningar och beslut skall vara aktuella.*

## 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.*

Mariestads kommun har en folkmängd på 23 847 personer den 31/12 2003. Andelen ålderspensionärer är 20 % av befolkningen, vilket är högre än i riket totalt (17 %).

Fördelat i ålder enligt följande:

65-79 år 14 %

80- år 6 %

(SCB's kommunfakta)

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

### *Organisationen*

Äldre- och handikappomsorgerna i Mariestads kommun är indelad i en rehabilitering och dagverksamhet, fem boenden och två hemtjänstområden inom tätorten samt fyra boenden utanför tätorten. Enhetschefer på boenden utanför tätorten ansvarar även för hemtjänsten i respektive område. I tätorten ansvarar enhetscheferna antingen för boende eller för hemtjänstområdet. Alla enhetschefer ansvarar för sin verksamhet, personal och budget samt gör biståndsbedömning för insatserna i hemtjänst och/eller boende.

En enhetschef handlägger samtliga ansökningar till särskilda boenden i hela kommunen.

En handläggare ansvarar för samtliga nya ansökningar från personer som sjukhuset ”slussar”, oavsett om det gäller hemtjänst eller särskilt boende.

En avdelningschef finns för hela äldre- och handikappomsorgen med ett samordnat ansvar för verksamheterna.



Det finns ett demensteam som har ett medicinskt ansvar för personer med demenssjukdom i vissa verksamheter. Detta team är en stödfunktion för annan personal och de ansvarar även för stödinsatser för anhöriga samt genomför utbildning och handledning för personal och anhöriga. I verksamheten arbetar fyra personer.

I enheten ”rehabilitering och dagverksamhet” arbetar 25 personer. De svarar för dagverksamheterna och rehabiliteringsinsatser både på äldreboendena och för personer som har hemtjänst.

Dessutom finns fritidsverksamhet och fotvård.

Hemtjänst och hemsjukvård är helt integrerad i samma organisation. Det är samma personal som arbetar med insatser enligt SoL samt på delegation från sjuksköterska med medicinska insatser enligt HSL. Sjuksköterskor och distriktssköterskor i kommunen finns i en egen enhet.

#### *Insatser*

Enligt uppgifter i enkätsvaret från äldreomsorgschefen är det i oktober 2004 totalt 1 051 äldre personer i kommunen som har biståndsinsatser (ej ekonomiskt bistånd) enligt socialtjänstlagen, SoL, varav 694 kvinnor och 357 män.

- 355 personer bor i särskilda boenden,
- 364 personer har beviljade hemtjänstinsatser,
- 41 platser finns för korttids boende. Antalet kommer att utökas med ytterligare fem för personer med demenssjukdom. Vid tillfället för enkäten var 32 personer beviljade korttidsplats och 13 personer beviljade avlastning/växelvård,
- 511 personer är beviljade trygghetslarm. Larm från hemtjänsten går till en central mottagning i Malmö som förmedlar larmet till hemtjänstpersonalen,
- 55 personer är beviljade dagverksamhet,
- 223 personer är beviljade matdistribution,
- 90 personer är beviljade yttre hemtjänst,
- övriga bistånd är avlösning till anhörig i hemmet (5), ledsagarservice (7), kontaktperson (1).

#### *Uppsökande verksamhet och information*

Samtliga kommuninnevånare som under året fyller 75 år och som inte har insatser från äldre och handikappomsorgen erbjuds ett hembesök av distriktssköterska. Vid hembesöket ges information om kommunens äldre- och handikappomsorg och vart den enskilda kan vända sig med sina frågor och om behov av insatser uppstår.

Av de sju olika pensionärsföreningar som är representerade i Kommunala pensionärsrådet, KPR och som har svarat på Länsstyrelsens enkät uppger flertalet att de inte känner till att kommunen bedriver någon uppsökande verksamhet. I ett svar beskrivs att kommunens erbjudande om hembesök för information om äldreomsorgen fungerar bra i vissa områden och dåligt i andra och det tycks bero på vilka personer som ansvarar för informationen.

Representanter från äldre och handikappomsorgen besöker ibland organisationer och föreningar och informerar om verksamheten. En informationsbroschyr är framtagen och finns bl.a. på Apotekets hälsotorg.

I enkätsvaren från KPR kommer följande fram beträffande information.

- Information på internet är svår att nå för äldre som inte har dator.
- Dagspressen och information från KPR-ombuden ges som exempel på informationskanaler.
- En förening skriver att ”om man ringer och ber dom komma till ett möte, då ställer kommunen upp”.

*Samverkan med andra myndigheter, intresseorganisationer, föreningar.*

Kommunala pensionärsrådet fungerar som remissinstans till nämnden. Samtliga sju pensionärsföreningar uppger att det i huvudsak är genom KPR som samverkan sker med kommunen i äldrefrågor. I tre av svaren anger föreningarna att de inte får möjlighet att delta i kommunens planering i äldrefrågor. Önskemål om att få delta på olika sätt har framförts till kommunen men inte hörtsammats. Flertalet föreningar anser att samverkan fungerar godtagbart men, ”våra argument håller inte då ekonomin bestämmer”, att ”vi får läsa om förändringar när de redan är beslutade” och att handlingar och information kommer sent.

*Tillgängligheten till handläggarna*

Samtliga sex intervjuade brukarna i hemtjänst vet vem som är chef/handläggare och var de kan nås. *En brukare* i hemtjänst skriver i sitt enkätsvar att det är stora svårigheter att nå befattningshavare i kommunen.

I fyra av KPR:s svar anges att det är lätt eller oftast lätt att få tag på handläggare och ansvariga i kommunen.

Personalen uppger att de har lätt att nå handläggarna/enhetscheferna.

### **Länsstyrelsens bedömning**

Länsstyrelsen bedömer att nämnden *uppfyller* Länsstyrelsens krav.

Nämnden bör uppmärksamma att den uppsökande verksamheten tycks vara skiftande i olika delar av kommunen. Det är viktigt att den är välfungerande överallt. Eftersom information skall ges till de äldre om socialtjänsten ansvar och insatser är det viktigt att kunskapen om socialtjänsten är god.

## 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 planeras för t.ex. utbyggnad av verksamheter.*

Socialnämnden har antagit övergripande mål för socialtjänsten och övergripande mål för äldre- och handikappomsorgen. Dessa mål är kända av intervjuad personal.

De övergripande målen innebär bl. a att verksamheten ska

- ”beakta den enskilda människans önskemål, integritet och behov,
- ha ett rehabiliterande synsätt,
- tillämpa en helhetssyn där den enskildes behov är avgörande för hur insatsen utformas,
- målstyrda omvårdnadsplaner för alla (hemvård, hemsjukvård, särskilda boenden)”.

De verksamheter som Länsstyrelsen granskat har utifrån de övergripande målen brutit ner dessa till egna mål för verksamheten. Målen revideras en till två gånger om året. Projektet Vägvisaren innebär bl. a att arbeta med utformningen kring verksamhetsmål.

Verksamhetsmålen för boendena Humlet och Mariegärde innefattar det förhållningssätt som skall styra arbetet för att uppnå de övergripande målen. Formuleringarna innehåller både nedbrutna mål och hur arbetet skall gå till.

### *Riktlinjer*

De gällande riktlinjerna för biståndsbedömning av ärenden inom äldre- och handikappomsorgen antogs av nämnden september 2003.

Av riktlinjerna framgår att ”vid varje ansökan görs en individuell bedömning av den enskildes förutsättningar och behov av insatser för att tillförsäkras en skälig levnadsnivå.”

Riktlinjerna är detaljerade och beskriver de flesta service och omsorgsinsatser som finns inom äldreomsorgen. Insatserna beskrivs både till innehåll och omfattning.

Exempel på riktlinjer

- Insatser för personlig omvårdnad skall kunna ges dygnet runt oberoende av var i kommunen man är bosatt.
- Veckoinköp av dagligvaror skall göras i någon av de närmaste livsmedelsaffärerna. Inköp görs av personal en gång/vecka.

- Promenader kan beviljas när den enskilde inte själv klarar att ta sig ut från bostaden/och eller förflytta sig utomhus. Med nuvarande resurser bedöms promenad en gång/vecka vara skälig.
- Ledsagning kan beviljas när den enskilde inte själv kan klara sig från bostaden för att utföra olika aktiviteter. Denna insats söks för varje enskilt tillfälle.
- Förutsättningen för att man ska bli beviljas särskilt boende är att den enskildes behov av omvårdnad och kommunal hälso- och sjukvård är så omfattande att de inte kan tillgodoses i det ordinära boendet. Den enskilde skall ha prövat hemtjänst i omfattningen tre ggr/dag och det skall finnas behov av personal dygnet runt.

När enhetscheferna biståndsbedömer den enskildes ansökan anser de att de tar hänsyn till individens behov. De beskriver att de kan hålla isär sina roller som biståndsbedömare och utförare. Möjligheten att utföra beviljad insats påverkar inte hur de bedömer. Hur bistånd skall bedömas diskuteras ofta i gruppen.

Biståndsbedömaren som ansvarar för ansökningar till särskilt boende anger att den enskildes upplevelse av stark oro och otrygghet är skäl för beviljande samt att antalet timmar hemtjänst inte är avgörande för ett positivt beslut.

### **Länsstyrelsens bedömning**

Länsstyrelsen bedömer att nämnden *delvis uppfyller* Länsstyrelsens krav.

På följande punkt gällande riktlinjerna *uppfyller inte* nämnden Länsstyrelsens krav.

- Länsstyrelsen bedömer att hänvisning till kommunens nuvarande resurser när det gäller promenader inte är relevant. Att ledsagning skall ansökas vid varje tillfälle, att hemtjänstinsatser skall prövas minst tre ggr/dag och att behov av personal dygnet runt skall finnas, saknar stöd i socialtjänstlagen.

Det är dock positivt att det av riktlinjerna framgår att det vid varje ansökan ska göras en individuell bedömning av den enskildes förutsättningar och behov.

# 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.*

År 2005 kommer en ny resursfördelningsmodell att användas. Då skall varje område få ekonomiska resurser utifrån brukarnas/de boendes bedömda behov. Nu fördelas medel till verksamheterna utifrån andra grunder.

#### *Enhetschefer/handläggare*

De flesta upplever att de har en alltför stor arbetsbelastning oavsett storlek på områden och personalgrupper. Samstämmighet råder kring att personalansvaret tar en för stor del av arbetstiden och att bland annat uppföljningar av bistånd och dokumentationen får stå tillbaka.

#### *Hemtjänst och nattpatrull*

Omfattningen av hemtjänstinsatser kan variera mycket över tid vilket innebär att personalresurserna ibland är otillräckliga. Intervjuad personal upplever att enhetscheferna är lyhörda för att extra personal/vikarier sätts in vid behov.

Systemet med ”tvättstugeschema”, där personalen planerar önskad arbetstid med utgångspunkt från en minimibemanning, används och de kan därmed till viss del påverka sin arbetstid.

Vid arbetstoppar är det främst promenader, samvaro och aktivering som prioriteras bort. Beviljade insatser blir utförda på annan tid om t ex den ordinarie dagen infaller som röd dag i almanackan.

Nattpatrullen har under året förstärkts med ytterligare ett arbetslag p.g.a. att ett större antal brukare har tillkommit. Patrullen består nu av sex personal/natt. I gruppen ingår en sjuksköterska med medicinskt ansvar för personer i hemtjänst men även för personer på några äldreboenden. Nattpatrullerna arbetar över hela kommunen. Personalen har s.k. ”flytande arbetstid”; tjänstgöringsgraden är något högre än schemalagd arbetstid vilket innebär att de kan vikariera för varandra t.ex. vid sjukdom. Intervjuad personal är i stort sett nöjda med sitt schema.

#### *Brukarnas och pensionärsföreningarnas intryck*

Intervjuade brukare uppger att de får den hjälp de skall ha men att personalen ibland är stressade. En brukare i hemtjänst skriver i enkätsvaret att det vid helger ”kommer ingen, så då blir det städad en gång i månaden. Jag tycker de kan komma en annan dag”.

Av samtliga sju enkätsvar från pensionärsföreningarna framgår att de anser att kommunen inte har tillräckliga resurser för att tillgodose de äldres behov och rättigheter. Det som uppges saknas är aktiviteter, utevistelse och social samvaro.

#### *Boenden*

Personalen på ett boende anser att det för närvarande fanns tillräckligt med personal och att de hann genomföra olika aktiviteter. På det andra boendet ansågs personalresurserna knappa och de hann inte utföra några sociala insatser alls. De städade en gång/vecka trots att de beviljade bistånden innebär städning varannan vecka.

Enligt enhetscheferna biståndsbedöms sällan sociala behov och insatser.

Nattpersonalen på det besökta boendet anser att personalen räckte till för de boendes nattbehov. Planerade kontinuerliga och likartad tillsyn; s.k. ”nattronder” gjordes inte på detta boende utan det var de enskildas behov av natttillsyn som avgjorde. Personalen anser att de har tillräcklig uppsikt över de boende.

På ett annat boende beskrev nattpersonalen att de var för få, saknade överblick p.g.a. boendets utformning i olika plan. Personalen gör ”nattronder” tre ggr/natt för blöjbyten.

#### *Brukarnas intryck*

Några få brukare har angivit på enkäten att det är för lite personal.

#### *Dagverksamhet*

Personalen uppger att resurserna räcker till. När antalet besökare blir för stort får några besökare göra uppehåll eller avsluta dagverksamheten.

## Länsstyrelsens bedömning

Länsstyrelsen bedömer att nämnden *delvis uppfyller* Länsstyrelsens krav.

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

- tid saknas för kollektiva och individuella aktiviteter/insatser på äldreboende,
- enhetschefer/biståndsbedömare och annan personal har inte den tid som behövs för att uppfylla kravet på uppföljning av beslut och dokumentation,
- ett beslut om dagverksamhet som gäller tills vidare kan inte ”sagas upp” för att antalet besökare blir för stort. Om behovet av dagverksamhet är större än vad som kan tillgodoses anser Länsstyrelsen att nämnden skall utöka dagverksamheten.

Det är viktigt att antalet personal på natten står i relation till de boendes behov av hjälp och tillsyn samt hur boendet är fysiskt konstruerat. För att uppnå en god kvalitet i omsorgerna måste verksamheternas samtliga rutiner, t.ex. ”nattronder” kontinuerligt diskuteras och omprövas.

Eftersom de ekonomiska resurserna inte hänger samman med omfattningen av biståndsinsatserna är personalresurserna ibland tillräckliga och ibland inte.

Biståndsbedömningar som innefattar brukarnas *samtliga behov över dygnet* är en god grund för att fördela resurserna.

## Personalens kompetens

*För att uppfylla de krav som Länsstyrelsens 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.*

Det finns ingen kompetensutvecklingsplan som innefattar samtliga verksamheter inom äldreomsorgen.

Länsstyrelsen har tagit del av dokument som beskriver vilka utbildningar som genomförts för Rehab, ett boende och en hemvårdsgrupp.

Vid intervjuerna framkommer att enhetscheferna/handläggarna har fått fortbildning i konflikthantering, biståndsbedömning och ledarskap. De anser att fortbildningsutbudet har varit bra. De skall få handledning under 2005.

Enhetscheferna anser att fortbildningsutbudet/möjligheterna inte är så goda för omsorgspersonalen. De utbildningar som har genomförts har handlat om demenssjukdomar och annat inom hälso- och sjukvårdsområdet. Personalen uppger att de har fått lite fortbildning och ingen inom det sociala området. När en av omsorgspersonalen får någon form av fortbildning skall de sedan förmedla innehållet till sina arbetskamrater.

#### *Enhetschefer och handläggare*

Vid nyrekrytering av enhetschefer och handläggare efterfrågas socionomutbildning eller social omsorgsutbildning vilket 77 % av enhetscheferna/handläggarna har.

Övriga enhetschefer/handläggare har följande utbildningar: sjuksköterska, mentalskötare, media- och kommunikationsutbildning samt inte slutförd läkarutbildning.

#### *Baspersonal*

Den utbildning som kommunen efterfrågar vid rekrytering av vård- och omsorgspersonal är gymnasieskolans treåriga omvårdnadsprogram. Ungefär 75 % av personalen har motsvarande utbildning. Siffran kan variera något mellan de olika verksamheterna.

Av de fyra personer i demensteamet som bl.a. arbetar med stödinsatser till anhöriga, har tre sjuksköterske- och en undersköterskeutbildning.

#### *Dagverksamhet*

Björkgårdens dagverksamhets personal är sjukgymnast, undersköterska och fritidsledare.

### **Länsstyrelsens bedömning**

Länsstyrelsen bedömer att nämnden *delvis uppfyller* Länsstyrelsens krav.

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

- en kompetensutvecklingsplan för samtliga äldreomsorgspersonal saknas,
- omsorgspersonalen saknar fortbildning,
- cirka en fjärdedel av personalen saknar adekvat grundutbildning.



Det är viktigt att nämnden eftersträvar att höja andelen med adekvat grundutbildning samt att enhetschefer/handläggares kunskaper inte endast vilar på naturvetenskaplig grund.

## Fysisk miljö särskilda boenden

*För att uppfylla de krav som Länsstyrelsen ställer skall:*

- *lägenheten i det särskilda boendet vara fullvärdig; 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,*
- *den enskilde veta hur han/hon kan tillkalla hjälp,*
- *ett fungerande larmsystem finnas,*
- *inläsning 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.*

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

Äldreboendena ligger utspridda i kommunen och storleken varierar mellan 24 till 78 lägenheter. Grönområden och promenadvägar finns runt äldreboendena i de flesta fall.

Samtliga äldreboenden utom ett, Kolarebacken, är fullvärdiga, dvs. det finns hygienutrymme och kokmöjligheter i varje lägenhet. De allmänna utrymmena beskrivs som tillräckligt stora i samtliga boenden och det finns balkonger eller uteplatser på alla.

Alla boende har sina namn på/vid ytterdörren, många har egen brevlåda och samtliga har möjlighet att få egen nyckel till sina lägenheter. På två äldreboenden är inte koderna till enhetsdörrarna synliga för de boende. Två äldreboenden använder sig av stationära larm; dvs. larmknappar finns på speciella ställen i rummen och en display i korridoren visar vilket rum som larmat. På de övriga boendena har de boende trygghetslarm med ”larmknappen” på sig. Dessa larm går till personalens telefoner eller sökare. Dessutom används i flera boenden dörrlarm, mattlarm, sänglarm, ”skochips” samt ”salvolarm” med nödsändare.

De intervjuade brukarna uppger att de kan låsa sina dörrar och de känner sig inte otrygga med sina medboende.

## Länsstyrelsens bedömning

Länsstyrelsen bedömer att nämnden *delvis uppfyller* Länsstyrelsens krav.

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

- Kolarebacken är inte ett fullvärdigt boende,
- stationära larm hjälper inte den enskilde om han/hon faller eller behöver hjälp på annan plats än där larmet är och är därför inte ett godtagbart larmsystem,
- en display i korridoren som visar vem det är som larmar är inte förenligt med respekt för den enskildes integritet,
- sifferkoder till kodlås skall sitta synliga på låset. Låset kan fördröja men inte förhindra att de boende tar sig ut.

## 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

### Individuell planering

När en enskild ansöker om bistånd gör oftast handläggaren ett hembesök. Det är den enskildes beskrivna behov som bedöms. Handläggaren informerar bl.a. om de matlag och andra verksamheter som bedrivs i hemtjänstens lokaler men som inte kräver ett bistånd för att delta i.

Biståndshandläggarna meddelar hemtjänstgruppen när en ny brukares insatser ska verkställas. En omvårdnadsplan upprättas av enhetschefen eller omsorgspersonalen.

#### *Omsorgsplaner*

En ny plan, omvårdnadsplan, har nyligen utarbetats. Den består av en del där individfakta och insatser beskrivs. Sociala insatser samt mål kan beskrivas på tre rader vardera medan personlig omvårdnad och medicinska insatser kan beskrivs på vardera tolv rader. Den andra delen av planen består av rubrikerna social bakgrund, hälsa, bostadens utformning/arbetsmiljö, hjälpmedel personlig omvårdnad med fasta underrubriker på olika insatser samt rehabiliteringsinsatser. Det saknas utrymme för samtliga insatsers mål och hur insatserna skall utföras.

De omvårdnadsplaner som Länsstyrelsen granskade var ifyllda.

Planen följs upp av arbetsgruppen och ändras vid behov och ibland sker detta i dialog med brukaren.

Omsorgspersonalen uppmärksammar biståndshandläggare på förändrade behov hos brukarna när förändringarna är så stora att en ny biståndsbedömning måste göras.

#### *Brukarnas intryck*

En av de intervjuade har varit med och upprättat en plan.

### **DAGVERKSAMHET**

Det finns fyra dagverksamheter för olika målgrupper på olika platser i Mariestad. Det krävs ett biståndsbeslut för att delta i dessa verksamheter. En handläggare administrerar samtliga beslut om dagverksamhet och fördelar plats utifrån målgrupp och behov.

Deltagarna på respektive dagverksamhet kan således variera från dag till dag. Verksamheterna bedrivs några dagar i veckan eller samtliga vardagar. Eftersom deltagarna ofta inte besöker dagverksamheterna dagligen så är antalet personer fler än antalet platser.

#### ***Individuell planering***

Personalen på dagverksamheten tar inte del av biståndsbesluten men sätter individuella mål för varje person vilket även arbetsterapeut och sjukgymnast gör. Den enskilde är inte delaktig i den individuella planeringen. Vissa personer får träning enligt HSL och detta beslutas av sjukgymnast och arbetsterapeut.

Dokumentet för den individuella planeringen kallas ”mål för social verksamhet”. Den innehåller faktauppgifter kring den enskilde samt skattningsschema och uppföljningsschema över kognitiva förmågor samt mål.

## **BOENDEN**

### ***Individuell planering***

#### *Ankomstsamtal – innehåll*

I samband med inflyttningen till äldreboendet har samtliga boenden utom ett någon form av ankomstsamtal. Utformningen skiljer sig åt och är utarbetade av respektive äldreboende.

I ankomstsamtalet deltar den enskilde, ev. anhörig, enhetschefen och kontaktpersonen. På samtliga boenden, utom tre, ses ankomstsamtalet som ett tillfälle att ge information om boendet, stödinsatser och aktiviteter. På två boenden upprättas omvårdnadsplanen vid detta tillfälle och på några boenden lämnas ”levnadsbeskrivningen” till den enskilde och deras anhöriga, så att de kan fylla i dokumentet.

#### *Omsorgsplaner*

Efter en tid görs en individuell planering, en omvårdnadsplan, i majoriteten av boendena. Oftast ansvarar enhetschefen eller kontaktpersonen eller båda för att denna plan upprättas och det är kontaktpersonen som följer upp planen. Sjuksköterska på enheten ansvarar för den medicinska informationen. Den enskilde är inte alltid involverad i sin plan. De omvårdnadsplaner som Länsstyrelsen granskade var ifyllda.

Omvårdnadsplanen är densamma som används i hemtjänsten.

#### *Brukarnas intryck*

Av de äldre som tillfrågades vid intervju eller som hade svarat på enkät som Länsstyrelsen skickat ut visste majoriteten på ett äldreboende att det fanns en plan och på det andra äldreboendet kände majoriteten inte till att det fanns en plan.

## **Länsstyrelsens bedömning**

Länsstyrelsen bedömer att nämnden *uppfyller* Länsstyrelsens krav.

Länsstyrelsen vill påpeka vikten av att samtliga planer utformas tillsammans med den enskilde och/eller med dennes företrädare samt att den enskilde samtliga behov efterfrågas.

Utformningen av omsorgsplanen kommenteras under Rättssäkerhet - dokumentation i verkställighet.

## Omsorgens innehåll

*För att uppfylla de krav som Länsstyrelsen ställer skall:*

- *finnas former för hur de boendes synpunkter tas till vara, t.ex. 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 önsknings i samband med livets slut.*

## HEMTJÄNST

### *Omsorgens innehåll*

#### *Kollektiva insatser*

Några av hemtjänstgrupperna har matlag/dagverksamhet någon dag i veckan främst för de äldre som har hemtjänst i området. Denna insats är inte biståndsbedomd. Av de intervjuade äldre är det en person som deltar och de övriga anser sig inte ha det behovet/intresset.

#### *Individuella insatser*

De enskildas behov av omsorg och omvårdnad och praktiskt stöd, såsom städ, tvätt och inköp, efterfrågas och tillgodoses enligt samtliga personal. De enskildas behov av social insatser biståndsbedöms däremot sällan.

Personalgrupperna uppger att det finns några få personer som har bistånd för att läsa tidningen och för samvaro. En del äldres behov av samvaro tillgodoses ibland genom ett s.k. tillsynsbesök. Personalen uppmanar inte de enskilda att ansöka om bistånd för att tillgodose sociala behov eftersom de inte vet att även sådana behov kan biståndsbedömas.

Personalgrupperna beskriver att de försöker stödja den enskilde så att personen gör det den klarar av själv. Tidspress och att den enskilde anser att det är personalens arbete att utföra insatsen är begränsande. Eftersom bistånden är mycket detaljerade upplever personalen att det kan vara svårt att se till den enskildes självbestämmande och att vara flexibel i arbetet.

Kontaktpersoner finns men innebörden av kontaktmannaskapet är inte tydligt formulerat. I det ena hemtjänstområdet råder delad mening eftersom viss personal tar ett större ansvar för vissa brukare och tycker att det på så sätt kan kallas att vara kontaktperson. Brukarna informeras dock inte om att de har kontaktperson.

Personalen i ett hemtjänstområde har som utgångsläge att eftersträva personkontinuitet när insatserna planeras. I det andra hemtjänstområdet ”går alla till alla” och personalen hänvisar till att samtliga arbetar även kvällar och helger och därmed är det oundvikligt att det blir fler olika personal som kommer till de brukare som har omfattande vård- och omsorgsbehov. I Lugnås - Leksbergsområdet finns speciell kvällspersonal.

Många äldre har trygghetslarm. Enligt handläggarna bedöms behovet av larm generöst eftersom det kan innebära trygghet för den enskilde och därmed uppskjuta behovet av andra insatser.

#### *Brukarnas intryck*

Av enkätsvar från brukare i hemtjänst samt vid intervjuerna framkommer att de flesta är nöjda med personalen; att de gör ett bra arbete och är kunniga samt att de inger trygghet.

Samtliga sex intervjuade äldre tycker att omvårdnadspersonalen tar hänsyn till hur de vill i det i sitt hem men påtalar att personal är olika och att det är viktigt att personkemin stämmer. Samtliga tycker att insatserna överensstämmer med den hjälp och de önskemål de har. Någon tycker det är svårt att be om hjälp.

Flera beskriver i enkäterna att det finns begränsningar i utförande av t ex. städning och de önskar att fönsterputs sker och att stora mattor skall tas utomhus. Ibland upplever de att personalen är stressade men att de gör det de ska och att personalen oftast har tid för det som ska utföras.

Ingen av de intervjuade uppger att de har en kontaktperson. De flesta säger att det är flera olika personal som kommer. En person uppger att de tycker att det går bra och en annan säger att det är besvärligt. Personalen kommer ungefär enligt överenskommelse men det är svårt att de inte alltid kan säga när de kommer mera precist.

Flera är nöjda med att kunna bo kvar hemma. De har de hjälpmedel och den bostadsanpassning som behövs.

Fem av de intervjuade brukarna har trygghetslarm. Några har behövt använda larmet och tycker att det i stort sett fungerar bra.

## BOENDEN

### *Omsorgens innehåll*

#### *Kollektiva insatser*

Det finns många olika kollektiva aktiviteter på äldreboendena. Vanligtvis sker gruppgymnastik, andakt, bingo, gemensamma kaffestunder, film och olika typer av studiecirkelar varje eller varannan vecka. Någon form av underhållning bjuds månatligen/mer sällan och fester samt markering av högtider sker med olika frekvens och variation. På några äldreboenden håller organisationer, såsom PRO och Röda Korset, i regelbundna aktiviteter.

#### *Individuella insatser*

Enhetscheferna säger att det generellt finns för lite tid för att tillmötesgå de enskildas behov av individuella aktiviteter. På flera boenden erbjuds olika kollektiva aktiviteter och den enskildes behov av annan stimulans och andra aktiviteter efterfrågas inte. De enskildas behov av social insatser biståndsbedöms sällan.

De enskildas behov av omsorg och omvårdnad och praktiskt stöd, såsom städ, tvätt och inköp, efterfrågas och tillgodoses.

De intervjuade personalgrupperna på Mariegärde och Humlet uppger att de har god kunskap om de enskildas behov. De tar reda på de enskildas vanor och respekterar detta. Personalen försöker stödja de enskilda så att deras förmågor upprätthålls, bland annat genom att den enskilde får göra saker i sin egen takt och att personalen kan återkomma till lägenheten efter en stund för att minska stressen.

Båda grupperna säger att de ofta diskuterar arbets- och förhållningssätt med varandra inom personalgruppen.

Några enhetschefer beskriver vikten av att stödet/hjälpen ges på ett flexibelt sätt utifrån den enskildes behov och önskningsar som kan variera över tid. Att den enskilde ges möjlighet att bestämma själv över sov- och vilotider, mattider etc. Andra enhetschefer beskriver vikten av att respektera att det är den enskildes hem.

Enligt enhetscheferna är många äldre/boende inte speciellt delaktiga i hemmets vardagssysslor, varken i den egna lägenheten eller i de gemensamma sysslorna.

Många äldre beskrivs ha för dålig hälsa för att delta eller att de inte vill delta.

Systemet med kontaktperson finns på samtliga äldreboenden.

### *Brukarnas intryck*

Av de äldre som tillfrågades vid intervju, fyra personer, eller som hade svarat på enkät som Länsstyrelsen skickat ut, 44 personer, svarade hälften att de inte kunde påverka mattider eller vilken mat de fick. Nio personer lagade sin egen mat. Två personer uppgav att de inte kunde påverka tiden när de skulle gå upp eller gå och lägga sig. Femton personer hade ingen hjälp vid uppstigning eller sänggående. De allra flesta uppgav att de kan påverka vad de får hjälp med men inte alltid av vem.

Samtliga äldre som intervjuats eller svarat på enkäterna uppgav att de trivdes bra på boendena och med personalen. Positivt var också upplevelsen av trygghet genom personalnärvaron, larm och att man fick den hjälp som behövdes. Närheten till annan service såsom hårvård och fotvård uppskattas också.

Brister som påpekades var att maten är för fet och det serveras för lite grönsaker på Humlets äldreboende.

På Mariegårde önskas mer aktiviteter, fler utevistelser, bättre utemiljö och mer personal.

### **Länsstyrelsens bedömning**

Länsstyrelsen bedömer att nämnden *delvis uppfyller* Länsstyrelsens krav.

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

- för att öka den enskilda påverkningsmöjligheter bör olika former av råd på äldreboendena kontinuerligt initieras,
- den enskilde måste informeras om rätten att ansöka om bistånd för sociala och existentiella behov,
- den enskildes behov måste kontinuerligt efterfrågas och omsorgsplanerna skall följas upp och revideras,
- personkontinuitet bör eftersträvas,
- arbetsrutiner, uppföljning av generella arbetsmetoder och förhållningssätt måste ske kontinuerligt så att omsorgens kvalitet kan utvecklas.

När kontaktmannaskap används måste detta vara tydligt för både personal och brukare. Innebörden av kontaktmannaskapet bör också finnas skriftligt.



## **DAGVERKSAMHET**

Vid tillsynstillfället av dagverksamheten Björkgården bedrevs verksamhet för tio personer varje vardag mellan 09.00-15.00. Trettioen personer hade beviljat dagverksamhet på Björkgården i olika omfattning.

För att träna/upprätthålla minnet, orientering i tid och rum, problemlösning, numerisk och språklig förmåga, fysisk kondition m.m användes olika spel, korsord, tipsfrågor, promenader, gymnastik, sång och musik, bakning etc. Utbudet av aktiviteter är stort och är utformade för att stimulera och träna olika förmågor.

## **ANHÖRIG/NÄRSTÅENDESTÖD**

Det stöd som finns för anhöriga som vårdar sin anförvant är tillfällig avlösning i hemmet, anhöriggrupper, dagverksamhet, korttidsplats och växelvård.

Avlösning genom dagverksamhet, i hemmet eller korttidsplats är avgiftsfri vid två tillfällen/vecka.

Det finns ett demensteam som arbetar för att underlätta hemsituationen för personer med demenssjukdom och dennes anhöriga genom stöd, råd och vägledning med regelbunden kontakt i form av hembesök och telefonsamtal.

Demensteamets tre anhöriggrupper leds av en av teamets medlemmar. Grupperna träffas regelbundet och planerade programpunkter varvas med det samtalsbehov som gruppen har. Grupperna fortsätter så länge det finns behov och för närvarande finns det en grupp som fortsätter att träffas utan demensteamets ledare.

### *Anhörigas synpunkter*

Telefonintervju med tre anhöriga till personer med demenssjukdom har genomförts. Det framkom att samtliga är mycket nöjda med det stöd som kommunen erbjuder. De känner till vem de kan vända sig till och säger att de får ytterligare stöd om de så önskar. De stödinsatser som uppges är anhöriggrupper, växelvård och daglig verksamhet. Samtliga anhöriga har haft stöd i någon form i 2-3 år.

Samtliga tre anhöriga deltar i anhöriggrupper och upplever det mycket positivt. Gruppen får/ger varandra stöd men de får också viktig information om t ex tandvårdskort och hjälpmedel. En förutsättning för att de skall ”orka med de sina” i hemmet är att växelvården fungerar bra.

En person säger att ”nackdelen är att tidsperioden som den anhörige vistas på växelvård inte går att rubba. Det är svårt att planera ledighet som går utanför tidsramen och man känner sig ibland väldigt låst. Det skulle behövas fler korttidsplatser”. En annan person säger att ”jag är nöjd med det stöd jag får. Jag har erbjudits avlastning i hemmet men tackat nej för jag vet att det blir oroligt. Jag just tackat nej till två julbord, men så är det”.

### **Länsstyrelsens bedömning**

Länsstyrelsen anser att dagverksamheten erbjuder ett bra individualiserat stöd och innehåll. Det är positivt att det finns ett utvecklat anhörigstöd i olika former. Det är viktigt att nämnden efterfrågar stödbehovet hos de anhöriga som hjälper och vårdar närstående äldre och funktionshindrade.

### **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 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:

- god och variationsrik,
- näringsriktig och fördelad jämnt över dygnet,
- maten skall vara anpassad utifrån de enskildas behov,
- lugn och trivsamt miljö,
- att de boende sitter med personer de trivs med,
- att maten är varm.

Lugnsätters äldreboende framhåller vikten av att servera ur karotter så att de boende själva kan ta sin mat. Ett annat boende, Ullerås, nämner att de har ett kostråd samt att personalen sitter med vid måltiderna och att de kan äta tillsammans med de boende.

### *Observationer på Ullerås, Kolarebacken och Mariegärde*

Vid observationerna noterade Länsstyrelsen att måltiderna mestadels präglas av en lugn och god stämning, rymliga matplatser och bra möblering utifrån behovet av hjälpmedel. I huvudsak är det personalen som för samtalen med de boende. Personalen uppger att de har viss kunskap om mat och måltidens betydelse och det finns kostombud och/eller möjlighet att rådfråga dietist, sjuksköterska eller köksansvarig vid behov.

På Ullerås serveras maten ur karotter. På övriga boenden serveras maten ur kantiner och delas ut till de boende. Dryck finns inte utställt på borden. Det innebär att personalen är i rörelse för att hämta och fördela mat, hämta dryck samt efterfråga och fördela påfyllning. Personalen går runt och stödjer där de behövs. Vid matningar sitter personalen bredvid och den enskilde får äta i sin takt.

Det finns inte olika rätter att välja mellan på något äldreboende, förutom på Humlet på vardagar, men den enskilde kan få annan mat när de inte tål eller tycker om det som serveras. Måltiderna serveras mellan 08.00 till ca.17.00. Möjlighet till smörgås och dylikt finns oavsett tidpunkt.

### **Matdistribution**

I ett av KPR:s enkätsvar finns synpunkter på matdistributionens utformning ”att maten körs ut för flera dagar i taget vilket mera liknar utfodring och är inte människovärdigt”.

De äldres synpunkter angivna i enkätsvaren:

- vi fick tilldelat oss middagsmat vid hemkomsten från sjukhuset och det var god mat, trevligt förpackad och levererad av trevliga flickor,
- jag önskar att maten kommer lite tidigare lördag och söndag,
- min far tycker om maten.

Länsstyrelsen har vid denna tillsyn inte ställt preciserade frågor kring matdistribution.

### **Länsstyrelsens bedömning**

Länsstyrelsen bedömer att nämnden *uppfyller* Länsstyrelsens krav.

För att öka den enskildes påverkningsmöjligheter bör nämnden aktivt arbeta för inrättandet av matråd eller på annat sätt efterfråga de enskildas önskemål.

Länsstyrelsen anser att fler boenden bör se över hur maten serveras och eftersträva karottsystem. Att personalen *sitter ned* tillsammans med de boende under måltiderna är viktigt för att skapa en lugn måltid.

## Metoder för uppföljning och egenkontroll

*För att uppfylla de krav som Länsstyrelsen ställer skall:*

- *uppföljning ske genom 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.*

Det finns ett kvalitetssystem för omsorgen av äldre och funktionshindrade. Systemet anger de dokument som gäller, från och med datum, hur tillämpningen skall ske, vem som är ansvarig för uppföljning, hur regelbundet uppföljning ska ske samt datum för senaste uppföljning.

De olika områden som omfattas i kvalitetssystemet är

- behovsbedömning och rättssäkerhet i handläggning, dokumentation och spårbarhet,
- extern och intern samverkan och samarbete,
- förhållningssätt och metoder för omsorg och diagnostik, vård och omhändertagande enligt SoL och HSL,
- kompetens,
- upphandling, inköp, tekniska system och produkter/försörjning och teknik,
- riskanalys, avvikelshantering och klagomålshantering,
- övrigt t.ex. regler för gåvor inom äldreomsorgen, handhavande av kontanta medel, ID-kort till vårdpersonal.

### *Klagomålshantering*

Socialnämnden har antagit riktlinjer för klagomålshantering. Riktlinjerna innehåller vem som ansvarar för olika delar från förslag/klagomål till utredning, åtgärder, återkoppling och rapportering till socialnämnd.

Enhetschefer och biståndsbedömare känner till klagomålshanteringen men rutinerna är mestadels okända för personalen i verksamheterna. När den enskilde vill framföra klagomål så hänvisar personalen till närmaste chef.

Länsstyrelsen har granskat de tio senast inkomna klagomålen. Dessa är: En timmas dröjsmål för att komma vid larm (1), dåligt bemötande från omvårdnadspersonal (2), dåligt städad (4), inte tillräcklig tillsyn (1), brist på utevistelse (1), missad matleverans (1). Av de tio klagomålen gäller tre äldreboende/gruppboende och sju hemtjänst varav fem stycken i samma hemvårdsgrupp.

Vid återkopplingen till den som framfört klagomålet så uppges att den enskilde är nöjd med de åtgärder som vidtagits. Åtgärderna är: extra hembesök/tillsyn, information till personalgruppen om vad som ingår i omvårdnaden, biståndsbeviljad insats i form av promenader samt översyn av rutiner.

#### *Lex Sarah*

Det finns skriftliga rutiner för hur Lex Sarah anmälan skall hanteras och dessa är väl kända av personalen.

#### *Brukarnas intryck*

De flesta känner inte till vem de ska vända sig till om de inte är nöjda med hur hjälpen utförs. Om de vill klaga så säger de till personalen.

### **Länsstyrelsens bedömning**

Länsstyrelsen bedömer att nämnden *uppfyller* Länsstyrelsens krav.

Personalens kunskap om rutinerna kring klagomålshanteringen måste dock öka.

## **RÄTTSSÄKERHET**

### **Aktgranskning**

Länsstyrelsen har granskat trettio hemtjänstären den där personen bor i ordinärt boende och femton hemtjänstären i särskilt boende samt fyra ärenden gällande dagverksamhet. Ärendena valdes slumpvis ut av Länsstyrelsen. Dessutom har de senaste femton besluten angående ansökan 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.***

#### ***Ansökan***

I majoriteten av de granskade akterna framgår vad den enskilde har ansökt om. I några ärenden används begreppen hemtjänst eller omvårdnad vilket innebär att ansökan inte specificeras.

#### ***Utredning***

Utredningarna skiftar i omfattning och aktualitet. Samtliga innehåller en beskrivning av den aktuella situationen och den enskildes hälsotillstånd. Ingen utredning innehåller en beskrivning av enskildas behov av annat stöd än de primära. Den enskildes egen beskrivning av sin situation och dennes resurser framkommer sällan. Handläggarnas analys och bedömning av den enskildes behov skiftar i omfattning.

#### ***Handläggningstid***

Handläggningstiden är i regel kort. Det finns några utredningar som är skrivna ett-två år efter att ansökan är beviljad och verkställd.

#### ***Beslut***

Av samtliga beslut framkommer vad som beslutats, datum och vem som fattat beslutet. Fyra beslut härrör från åren 1994 och 1998.

#### ***Uppföljning av beslut***

På samtliga ärenden förutom tre anges inte någon tidpunkt för uppföljning av beslutet.

#### ***Verkställighet av beslut***

I samtliga ärenden finns det ett från och med datum angivet då insatsen påbörjas. Det framgår inte vem som skall verkställa beslutet förutom i ett ärende.

#### ***De äldres beskrivning av rättssäkerheten***

Hälften av de intervjuade äldre vet eller tror sig ha fått skriftligt beslut på insatserna och vet hur de kan överklaga.

## Länsstyrelsens bedömning

Länsstyrelsen bedömer att nämnden *delvis uppfyller* Länsstyrelsens krav.

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

- Utredningar och beslut skall vara aktuella och det är inte acceptabelt att det finns flera år gamla utredningar som ligger till grund för aktuella insatser.
- Några granskade ärenden består av utredningar och beslut som är skrivna cirka ett år efter att ansökan gjordes och verkställigheten påbörjades. Detta är inte acceptabelt.

Kvaliteten på utredningarna varierar men många utredningar brister på följande punkter:

- utredningarna är kortfattade och den enskildes hälsotillstånd och sjukdomar tycks vara grunden för en bedömning men hälsans konsekvenser beskrivs inte,
- den enskildes resurser beskrivs sällan,
- den enskildes behov av social karaktär framkommer inte,
- utredningarnas omfattning utgör inte tillräckligt bedömningsunderlag.

Eftersom få beslut är tidsbegränsade innebär det att kontinuerliga uppföljningar inte sker. Länsstyrelsen anser att tidsbegränsade beslut ger den enskilde möjlighet att ånyo framföra sina behov för utredaren och därmed ökar chansen för ett relevant biståndsbeslut. Länsstyrelsen vill i detta sammanhang påminna om de regler som gäller för ändring av gynnande beslut.

## 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.*

I Vision Mariestad 2015 som bl.a. innehåller en översiktplanering framkommer att samtliga kommunala förvaltningar är delaktiga i arbetet kring planeringsprocessen.

Enhetscheferna/handläggarna har arbetat i s.k. kunskapsgrupper som har tagit fram ett underlag till Mariestads plan för äldreomsorgen. I planen nämns att det troligtvis inte behövs fler platser inom det särskilda boendet men fler befintliga platser bör beredas för personer med demenssjukdom. Dessutom nämns ett eventuellt ökat behov av korttidsplatser och s.k. trygghetsplatser.

#### *Beslut och domar*

Under januari-september 2004 har nämnden gett avslag beslut på sökt biståndsinsats enligt SoL i femtiosju fall. Exempel på avslagsmotiveringar är att behovet kan tillgodoses genom egen eller andras insats, behovet är inte styrkt, insatsen är utöver skälig levnadsnivå samt platsbrist i äldreboende. Antal överklagade beslut enligt SoL under samma tid är sex stycken. Samtliga beslut/domar under motsvarande tid har kunnat verkställas.

Länsstyrelsen granskade de senaste 15 besluten som gäller särskilt boende. En ansökan beviljades. Tre ansökningar avslogs på grund av bristande behov av omsorg dygnet runt.

Elva ansökningar avslogs trots att omvårdnadsbehovet motiverar insatsen men en sådan bostad är inte tillgänglig för närvarande. Av dessa elva avslag har sex beviljats inom 2,5 månad och de återstående fem besluten från tiden 4/8-11/8 var vid tidpunkten för granskningen (24/9) inte beviljade ännu. De enskilda behöver inte ansöka igen utan deras behov av särskilt boende bevakas. Den person som vid det aktuella tillfället bedöms ha det största behovet erbjuds den lediga lägenheten.

#### **Pensionärsorganisationernas beskrivning**

I ett av enkätsvaren framkommer synpunkter på behovet av särskilda boenden. De framför att nedläggningar av boenden har skett, att många oroliga och otrygga äldre inte har någon chans att få ett boende eftersom reglerna har skärpts. Nämndes motivering att ansökningarna har minskat tror organisationerna kan bero på att många äldre inte bryr sig om att söka, när de vet att det inte är lönt utifrån de regler som finns.

#### **Länsstyrelsen bedömning**

Länsstyrelsen bedömer 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 nämnden kan bedöma att beslutet kommer att verkställas inom tre månader bör ansökan beviljas. ”Onödiga” avslag kan skapa oro för den enskilde.

Länsstyrelsen vill uppmärksamma nämnden på att enskilda alltid skall informeras om rätten att ansöka om särskilt boende och inte avhållas i tron om att det inte är någon idé.



## 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 utföras samt uppföljningsdatum,*
- *löpande anteckningar förs 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 som Länsstyrelsen har granskat är två olika sorters omvårdnadsplaner, levnadsberättelsen samt rapportblad på två boenden och två hemtjänstområden.

En ny omvårdnadsplan har utarbetats under hösten 2004. Den består av en del där individfakta och insatser beskrivs. Sociala insatser kan beskrivas på tre rader och personlig omvårdnad och medicinska insatser kan beskrivas på vardera tolv rader. Den andra delen av planen består av rubrikerna social bakgrund, hälsa, bostadens utformning/arbetsmiljö, hjälpmedel personlig omvårdnad med fasta underrubriker på olika insatser samt rehabiliteringsinsatser. Det saknas tillräckligt utrymme för mål och hur insatserna skall utföras.

De omsorgsplaner som Länsstyrelsen granskade var ifyllda. Det framgår inte alltid om planerna upprättas tillsammans med den enskilde.

Löpande anteckningar fanns och bestod mestadels av beskrivningar kring den enskildes hälsa. Dessa anteckningar sammanfattas inte och förs inte till den sociala journalen som enhetscheferna/biståndsbedömarna ansvarar för.

### Länsstyrelsens bedömning

Länsstyrelsen bedömer att nämnden *delvis uppfyller* Länsstyrelsens krav.

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

- den enskilde och personalen skall vara överens om vilka insatser som skall utföras och på vilket sätt. Planen bör också innehålla vem som skall utföra insatsen och datum för uppföljning,
- löpande anteckningar om det som är av vikt skall skrivas separerat från anteckningar om Hälso- och sjukvårdsinsatser. För att kunna följa ett ärende är det viktigt att andra skeenden och beskrivningar än

den enskildes hälsotillstånd dokumenteras. Dessa anteckningar skall sammanfattas i den social journalen.

För att en plan skall vara meningsfull och kunna användas i vardagsarbetet bör planen vara konkret och inte endast beskriva behov och intressen. En plan bör ange de olika insatserna, mål med insatsen och hur insatsen skall utföras för att nå målet, vem som skall utföra insatsen och tidpunkt för uppföljning. Det är en brist att den nya planen saknar fokus på individens totala behov av insatser, såväl av social som av omsorgskaraktär.



## 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 kvalitetsäkrings- 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 hälsoskyddsnämnden 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.

Boendeenhets 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 avvikelserrapporter 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 förs 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



LÄNSSTYRELSEN  
VÄSTRA GÖTALANDS LÄN

[www.o.lst.se](http://www.o.lst.se)

