



LÄNSSTYRELSEN
VÄSTRA GÖTALANDS LÄN
Rapport 2005:36

Tillsyn av äldreomsorgen inom Munkedals kommun

Tillsyn av äldreomsorgen inom Munkedals kommun

Rapport 2005:36
ISSN 1403-168X
Rapportansvarig: Socialkonsulenterna Cristina Foconi och Ann Svensson

Utgivare: Länsstyrelsen i Västra Götalands län
Enhet: Socialenheten
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	7
Länsstyrelsens bedömning	9
METODER FÖR UPPFÖLJNING OCH EGENKONTROLL.....	9
Länsstyrelsens bedömning	10
FINNS RESURSER OCH PLANERING FÖR ATT TILLGODOSE BESLUTADE OCH KOMMANDE BEHOV?	10
Länsstyrelsens bedömning	11
KVALITET I VERKSAMHETEN	12
Resurser för att genomföra insatserna.....	12
Tillräckligt med personal	12
Personalens kompetens	15
Fysisk miljö särskilda boenden	17
Länsstyrelsens bedömning	18
VERKSAMHETERNAS INNEHÅLL MED UTGÅNGSPUNKTERNA TRYGGHET, SJÄLVBESTÄMMANDE OCH INTEGRITET	19
Individuell planering	19
Omsorgens innehåll.....	21
Länsstyrelsens bedömning	24
Måltiderna	24
Länsstyrelsens bedömning	26
RÄTTSSÄKERHET	27
Aktgranskning	27
Länsstyrelsens bedömning	28
Dokumentation i verkställighet.....	28
Länsstyrelsens bedömning	29
LÄNSSTYRELSEN I VÄSTRA GÖTALANDS LÄNS BEDÖMNINGSKRITERIER VID TILLSYN AV ÄLDREOMSorgen I KOMMUNERNA	30

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 våren 2005 granskades följande kommuner Bengtsfors, Bollebygd, stadsdelsnämnderna Frölunda och Linnéstaden i Göteborg, Lilla Edet, Mellerud, Munkedal, Skövde, Stenungssund och Töreboda.

SYFTET MED TILLSYVEN

Länsstyrelsens tillsyn av insatser för äldre personer i Munkedals 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 avhjälpas.

METOD

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

- omsorgsnämndens organisationsplan,
- omsorgsnämndens vision,
- äldreomsorgsplanen för 2005,
- vägledande bestämmelser för myndighetsutövning, augusti 2003,
- rutin för klagomålshantering inom omsorgsnämndens verksamheter,
- rutiner för Lex Sarah anmälan,
- redovisning – klagomålshantering,
- de tio senaste besluten som rör ansökan om särskilt boende.

En enkät har skickats till pensionärsorganisationerna som ingår i det lokala kommunala pensionärsrådet med frågor om samverkan, tillgänglighet och resurser.

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

- enhetscheferna på samtliga äldreboenden,
- personal på samtliga äldreboenden,
- 30 boende/närstående på Allégårdens äldreboende varav nio svarade,
- 30 boende/närstående på Sörbygårdens äldreboende varav 13 svarade,
- 60 brukare i hemtjänstområdena Munkedal Stale/Centrum och Dingle/Hällevadsholm varav 30 svarade.

Länsstyrelsens handläggare har vid sin granskning

- intervjuat omsorgschefen,
- intervjuat samtliga enhetschefer med ansvar för äldreboendena och dagverksamheten,
- intervjuat samtliga enhetschefer med ansvar för hemtjänsten,
- intervjuat biståndshandläggarna,
- intervjuat personal och brukare/företrädare och/eller anhöriga vid Allégårdens och Sörbygårdens äldreboenden, hemtjänstområdena Stale/Centrum och Dingle/Hällevadsholm samt dagverksamheten på Allégården,
- observerat måltidssituationen vid ett tillfälle på äldreboendena Allégården, Dinglegården, Ekebacken och Vässjegården.

Vid intervjuerna har använts strukturerade frågeformulär.

Länsstyrelsen har följt arbetet en kväll på Ekebackens äldreboende och nattpatrullens arbete mellan klockan 21.00 och 24.00.

Länsstyrelsen har granskat 31 personakter samt 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. Många brukare har beskrivit sina positiva erfarenheter av äldreomsorgen. Trots att nämnden inte uppfyller flera av Länsstyrelsens krav så framstår äldreomsorgen, både hemtjänst och äldreboendena, att vara av god kvalitet.

Länsstyrelsen bedömer att nämnden *uppfyller* de ställda kraven på

- *organisation av insatser,*
- *mål och planer för verksamheten,*
- *metoder för uppföljning och egenkontroll,*
- *resurser och planering,*
- *rättssäkerhet i handläggning.*

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

- *tillräckligt med enhetschefer för att tillgodose behovet av vägledning, dokumentation, planarbete och metodutveckling,*
- *kompetensutvecklingsplan, kompetens och fortbildning,*
- *fullvärdiga äldreboenden – Allégården är inte fullvärdigt,*
- *individuell planering,*
- *personkontinuitet,*
- *brukarnas möjlighet att påverka måltiderna,*
- *dokumentationen i verkställighet.*

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.*

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

I december 2003 bodde i Munkedals kommun 10 405 personer varav 20 % (1185) är 65 år eller äldre. I riket var totalt andelen ålderspensionärer 17,4 % vid samma tidpunkt.

Organisationen

Omsorgsnämnden är ansvarig nämnd för äldreomsorgen. Omsorgschefen är ytterst ansvarig tjänsteman i omsorgsförvaltningen som består av enheter för rehab- och sjukvård, LSS, individ- och familjeomsorg samt äldreomsorg. Äldreomsorgen består av en enhet med biståndsbedömare, demensteam och anhörigcenter samt sex verksamhetsområden som leds av enhetschefer. Enhetscheferna ansvarar för antingen äldreboenden eller hemtjänst eller både och.

Det finns tre biståndsbedömare varav en i huvudsak ansvarar för personer med demenssjukdom vilket innebär att hon även ingår i demensteamet.

Demensteamet

Teamet består av en av ovanstående biståndsbedömare samt en sjuksköterska (arbetar 50 % i teamet).

De arbetar aktivt med uppsökande verksamhet till personer som har en demenssjukdom. De handleder den hemtjänstgrupp som enbart arbetar med personer med demenssjukdom samt ansvarar för månatliga anhörigträffar. Dessa träffar vänder sig till alla anhöriga som vill träffas i grupp (anhörigcenter).

Insatser

Enligt enkätsvaret från kommunen hade i mars 439 äldre personer biståndsinsatser (ej ekonomiskt bistånd) enligt socialtjänstlagen, SoL, varav 269 kvinnor och 170 män.

- 155 personer bor i äldreboenden,
- 153 personer har hemtjänstinsatser,

- 16 personer har beslut om korttids boende,
- 1 person har avlastning/växelvård,
- 177 personer har trygghetslarm,
- 16 personer är beviljade dagverksamhet (för personer med demenssjukdom),
- 3 personer har ledsagarservice,
- 1 person har kontaktperson,
- 1 personer har avlösning till anhörig i hemmet,
- 5 personer har boendestöd,
- 112 personer har matdistribution.

Uppsökande verksamhet

Det finns ingen allmän riktad uppsökande verksamhet utan endast till personer med en demenssjukdom. Information om att personer har eller eventuellt har en demenssjukdom kan komma från vårdcentralen, hemsjukvård, biståndsbedömarna och hemtjänstgrupperna.

Information

Information om äldreomsorgen finns på kommunens hemsida. Broschyrer med aktuell information finns för några verksamheter och andra verksamheter skall uppdatera sina. Biståndsbedömarna skall utarbeta en ny broschyr där även taxeinformation ingår.

Samverkan med andra myndigheter, intresseorganisationer, föreningar.

Samverkan sker med det kommunala pensionärsrådet, KPR som har träffar minst fyra ggr/år. Extra möten läggs in vid behov, t.ex. innan budgeten beslutas. Samverkan sker även med pensionärsorganisationerna i olika utvecklingsarbeten som pågår.

Sveriges pensionärs förbund, SPF är representerade i KPR och har besvarat Länsstyrelsens enkät. De uppger att de samverkar med kommunen genom arbetet i KPR och som referensorgan. Ett önskemål från SPF har varit att bli betraktade som ett remissorgan när det gäller äldre frågor i kommunen. De anser att samverkan med kommunen fungerar bra men vill gärna komma in tidigare i planering av verksamheter.

Tillgängligheten till handläggarna.

Hemtjänstgrupperna anger att de kan komma i kontakt med biståndsbedömarna relativt enkelt. De önskar träffa dem när de har arbetsplatsträffar, APT men det är praktiskt ogenomförbart i nuläget på grund av att samtliga APT genomförs samtidigt. Ansvarig biståndsbedömare för gruppen demenssjuka väljer att träffa den hemtjänstgrupp som arbetar med målgruppen. De övriga två biståndsbedömarna delar upp brukarna utifrån födelsedatum vilket innebär att de ansvarar för brukare i samtliga hemtjänstgrupper.

Brukarnas intryck

De intervjuade brukarna känner till vem som är biståndsbedömare och enhetschef inom äldreomsorgen.

Länsstyrelsens bedömning

Länsstyrelsen bedömer att nämnden *uppfyller* Länsstyrelsens krav.

Kommentarer

Uppsökande verksamhet saknas för andra äldre än personer med demenssjukdom. Uppsökande verksamhet är en möjlighet för nämnden att göra sig väl förtrogen med levnadsförhållandena i kommunen och därigenom informera sig om nuvarande och kommande behov som grund för planeringen av äldreomsorgen.

Länsstyrelsen ser positivt på att nämnden kontinuerligt får redogörelser av biståndsbedömarna om enskilda ärenden och behov. Det är viktigt att den planerade uppdateringen av informationsbroschyrer förverkligas.

MÅL, PLANER OCH RIKTLINJER

För att uppfylla de krav som Länsstyrelsen ställer skall:

- *det finnas mål och planer för verksamheter,*
- *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.*
- *kommunens riktlinjer skall grundas på SoL och dess intentioner och alltid möjliggöra individuella bedömningar.*

Äldreomsorgsplanen, från december 2004, tydliggör det synsätt och den målsättning som ska vara styrande. Planen ska syfta till att skapa en gemensam strategi för att nå enhetlighet och tydlighet om vad som ska uppnås, utvecklas och följas upp. Syftet är att beskriva hur vård och omsorg på bästa sätt ska organiseras för att kunna erbjuda en äldreomsorg med kvalitet, tillgänglighet, kontinuitet, trygghet och inflytande ur ett socialt och medicinskt perspektiv. Äldreomsorgsplanen har sin tyngdpunkt på följande uppgifter:

- att se över innehåll och struktur i vård och omsorg,
- att stärka den enskildes självbestämmande och integritet inom vård och omsorg,
- att förbättra förutsättningarna för att ge en god vård och omsorg,
- att stärka samverkan mellan kommun och region för den enskilde.

Arbetet med äldreomsorgsplanen har pågått under 2002-2004 genom ett stort antal arbetsgrupper med representanter från förvaltningen, frivilligorganisationer, fackliga representanter och förtroendevalda. De områden som behandlats är bl.a. gemensam värdegrund, hemvård, särskilda boendeformer, anpassade bostäder för äldre, korttidsboende, dagverksamhet, anhörigstöd, insatser för demenssjuka, brukarinflytande på individuell nivå. Under varje mandatperiod skall planen ses över och revideras.

Olika strategier är formulerade, t.ex.

- Att utarbeta en gemensam värdegrund som skall prägla synsätt och arbetssätt.
- Att insatserna inom äldreomsorgen i första hand ska tillgodoses i det egna hemmet och att kvarboende skall garanteras så långt som möjligt.
- Att arbetssättet kring individen ska präglas av helhetssyn, hälsoperspektiv och samverkan.
- Att ett rehabiliterande synsätt skall prägla omvårdnaden.
- Att det finns ett utbud av särskilda boenden och dagverksamhet i samtliga fyra tätorter.
- Att insatsen korttidsboende skall kunna fås med kort varsel.
- Att den enskildes vilja så långt som möjligt ska styra insatsernas karaktär.
- Att anställa en anhörigsamordnare med socialt ansvar senast 2007.

Tjänstemän och personalrepresentanter har i samverkansgruppen arbetat med omsorgsnämndens vision - styrkort. Detta dokument innehåller mål med strategier för perspektiven kund, arbetssätt, medarbetare och miljö för respektive enhet inom äldreomsorgen.

Äldreomsorgsplanen och omsorgsnämndens vision är känd av de allra flesta intervjuade inom äldreomsorgen genom att flera personer har deltagit i arbetsgrupperna. Enhetscheferna har ännu inte hunnit delge och arbetat med planerna i samtliga personalgrupper.

RIKTLINJER

Vägledande bestämmelser för myndighetsövning inom omsorgen för äldre och funktionshindrade från augusti 2003 innehåller ramar, riktlinjer och rutiner för biståndsbedömning.

Riktlinjerna är detaljerade och täcker i stort sett samtliga tänkbara insatser. Den individuella bedömningen poängteras noga.

Riktlinjen för t.ex. social kontakt/samtal säger att insatsen utförs av hemtjänstens personal, vanligtvis samtidigt med att andra insatser utförs.

Insatsen kan beviljas separat för att motverka ensamhet, då ett omfattande omvårdnadsbehov finns och då den enskilde saknar naturligt socialt nätverk. För den som har litet eller inget omvårdnadsbehov är ambitionen att motivera till att ta kontakt med andra människor via olika föreningar, träffpunkter och servicehusens matsalar.

Länsstyrelsens bedömning

Länsstyrelsen bedömer att nämnden *uppfyller* Länsstyrelsens krav.

Kommentarer

Länsstyrelsen anser att arbetsformen för hur äldreomsorgsplan, visionsarbetet med styrkort har tagits fram är positivt eftersom ett stort antal arbetsgrupper med olika aktörer var representerade.

METODER FÖR UPPFÖLJNING OCH EGENKONTROLL

För att uppfylla de krav som Länsstyrelsen ställer skall:

- *uppföljning ska ske genom brukarundersökningar, hantering av 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 skall vara väl kända av personalen.*

Det görs brukarundersökningar årligen sedan tre år tillbaka. Dessa undersökningar startades i samverkan med övriga kommuner i norra Bohuslän för att kunna göra jämförelser mellan kommunerna. Undersökningarna görs utifrån ett kvalitetssäkrat frågeunderlag.

Om ett år skall matdistributionen utvärderas genom enkätundersökning.

Omsorgsnämnden har antagit riktlinjer för klagomålshantering inom omsorgsnämndens verksamheter. Riktlinjerna innehåller vem som ansvarar för olika delar från förslag/klagomål till utredning, åtgärder, återkoppling och rapportering till omsorgsnämnden.

Biståndsbedömarna informerar brukarna om klagomålsblanketten. Samtliga intervjuade personalgrupper känner till att det finns en rutin och blankett och enhetscheferna säger att de uppmanar personalen att ta med blanketter till brukarna.

Länsstyrelsen har granskat de senaste tio klagomålen som kommit till omsorgsnämnden. Två av dessa klagomål gällde äldreomsorgen, övriga gällde hemsjukvården samt dagverksamheten för psykiskt funktionshindrade.

De två klagomålen på äldreomsorgen gällde en fallolycka nattetid på Allégården samt ett bortglömt hembesök och bortglömt utskick av biståndsbeslut.

Klagomålsrutinen användes och åtgärder vidtogs.

Lex Sarah

Samtliga intervjuade personalgrupper känner till begreppet Lex Sarah och de vet att det finns rutiner för hur det skall hanteras. Däremot är många i personalgrupperna osäkra på innebörden av Lex Sarah eftersom de inte diskuterar detta kontinuerligt.

Brukarnas intryck

Ingen av de intervjuade har använt sig av blanketten för klagomålshantering. Däremot framför de sina synpunkter direkt till personalen eller till enhetscheferna.

Länsstyrelsens bedömning

Länsstyrelsen bedömer att nämnden *uppfyller* Länsstyrelsens krav.

Kommentarer

Innebörden av Lex Sarah måste diskuteras kontinuerligt.

FINNS RESURSER OCH PLANERING FÖR ATT TILLGODOSE BESLUTADE OCH KOMMANDE BEHOV?

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.*

Äldreomsorgsplanen för 2005 –2007, som nämnts tidigare, har utformats på uppdrag av kommunfullmäktige. Planen skall ange hur de framtida behoven inom äldreomsorgen skall mötas genom olika strategier inom olika områden.

Av äldreomsorgsplanen framgår att enligt prognosen för befolkningsutvecklingen ökar befolkningen över 65 år med 10 % fram till år 2012. Personer över 85 år når en topp år 2006 och sedan avtar ökningstakten tills 2025 och tio år framåt.

Av planen framgår att en omstrukturering ska ske inom äldreboendena för att möta det framtida behovet av annan inriktning på boendena. Antalet platser för personer med demenssjukdom i gruppboende måste öka med 30 mellan åren 2005 och 2012 och förhållandet mellan trygghetsplatser och korttidsplatser måste vara flexibelt. Tre korttidsplatser för personer med demenssjukdom skall inrättas senast 2008.

Öppna dagverksamheter, drivna tillsammans med frivillig organisationerna, ska kunna erbjudas i samtliga fyra tätorter senast 2009.

Intresset för andra boendeformer, t ex seniorboende är stort enligt undersökningar i kommunen och därför skall en aktiv bostadspolitik för grupperna seniorer och äldre bedrivas. Brister i tillgänglighet i enskilda bostäder och i bostadsområden skall undanröjas.

Handlingsplaner skall utformas för anhörigstöd och för insatser för personer med demenssjukdom.

Omsorgsnämnden är en remissinstans i kommunens planarbete. Någon tätare samverkan sker därmed inte i det långsiktiga planarbetet.

Beslut och domar

Under 2004 har nämnden gett avslagsbeslut på sökt biståndsinsats enligt SoL i två fall. Avslagsmotiveringen var att de sökande inte hade tillräckligt stora omvårdnadsbehov för att få rätt till särskilt boende.

Inget beslut enligt SoL överklagades under 2004.

Samtliga beslut under 2004 om särskilt boende kunde verkställas inom tre månader.

Länsstyrelsen granskade de senaste 10 besluten som gäller särskilt boende och samtliga ansökningar beviljades. Alla beslut verkställdes inom tre månader.

Länsstyrelsens bedömning

Länsstyrelsen bedömer att nämnden *uppfyller* Länsstyrelsens krav.

Kommentarer

Länsstyrelsen vill påpeka vikten av att omsorgsnämnden tidigare involveras i samhällsplaneringsarbetet så att visionerna kan realiseras.

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.*

Fördelningen av ekonomiska resurser utgår i dagsläget inte ifrån bedömda biståndsinsatser. Hemtjänst respektive äldreboende har en fast budget.

Andra resurser, såsom vaktmästare/fastighetsskötare, är personer som är nödvändiga inom äldreomsorgens verksamhet. Dessa personer finansieras på respektive äldreboende ur den allmänna budgeten.

Handläggare

Det finns tre biståndsbedömare som handlägger totalt cirka 275 ärenden. En biståndsbedömare ingår i demensteamet och bedömer bistånd för samtliga personer med demenssjukdom samt ger stöd till anhöriga. Två biståndsbedömare ansvarar för bistånd till övriga personer. En av dessa biståndsbedömare handhar bistånd för personer med psykiska funktionshinder som ansöker om insatser enligt SoL.

Handläggarna vill följa upp biståndsbesluten var sjätte månad men de anser att de i dagsläget inte har tid att prioritera detta.

Enhetschefer hemtjänst/boenden

Sedan en omorganisation i januari 2004 finns det fem enhetschefer för hemtjänst och äldreboenden.

Två av dessa fem enhetschefer ansvarar förutom för äldreboenden även för hemtjänsten i det geografiska området. En person ansvarar förutom för hemtjänst även för insatserna till psykiskt funktionshindrade.

Det finns tre hemtjänstområden; Dingle/Hällevadsholm med åtta personal, Hedekas med tio personal samt Stale/Centrala Munkedal med 30 personal.

Enhetscheferna på äldreboendena ansvarar för mellan 65 – 100 anställda.

Enhetscheferna som både har äldreboenden och hemtjänstgrupper anser att deras arbetsområden är för stora även om hemtjänstgrupperna är små. Enligt en enhetschef kan det finnas en fördel med en stor hemtjänstgrupp eftersom personalen kan specialiseras utifrån brukarnas specifika behov, såsom demenssjukdom etc.

Baspersonal

Hemtjänst

I hemtjänstgruppen Dingle/Hällevadsholm saknas en person dagligen för att tillgodose de bedömda insatserna. Det innebär att de måste ta in en extra personal varje dag.

I hemtjänstgruppen Stale/Munkedals centrum är gruppen uppdelad i två grupper varav den ena gruppen ansvarar för insatserna till personer med demenssjukdom.

Båda personalgrupperna anser att resurserna i form av personal är otillräckliga. De hinner inte alltid utföra de biståndsbedömda insatserna. Grupperna skriver *dagligen* scheman över vilka som skall få hjälp, vilka insatser och av vem. Detta är ett tidskrävande arbete, enligt personalen.

Ingen hemtjänstgrupp gör omsorgsplaner där insatserna planeras med mål etc. men personalen skriver löpande anteckningar om det som är viktigt samt när de inte kan utföra planerade insatser.

Enligt personalen så försöker de arbeta rehabiliterande genom att ”stötta och puffa på” den enskilde så att han/hon utvecklar eller återerövrar sina förmågor. Båda hemtjänstgrupperna säger att de pratar mycket om detta, dels för att de skall arbeta likartat men också för att hitta nya vägar att arbeta på. En grupp säger att de också kan ta hjälp av biståndsbedömaren för att förklara arbetssättet för den enskilde om personen inte förstår det rehabiliterande förhållningssättet.

Nattpatrullen

Nattpatrullen är en del av hemsjukvården och består av tre personer/natt och de arbetar i hela kommunen. De börjar arbeta klockan 21.00 och två undersköterskor arbetar tillsammans och en sjuksköterska arbetar ensam och ansvarar för personer i ordinärt boende och i äldreboendena.

Undersköterskorna ansvarar för personer i ordinärt boende. Förutom de planerade cirka 20 besöken så svarar patrullen även på de larm som förekommer. Den tjänstgörande nattpatrullen som Länsstyrelsen följde med vid sitt besök ansåg att personalresurserna på natten för närvarande var tillräckliga.

Boenden

På ett av det särskilda boendet upplever personalen att de är tillräckligt många på morgonen och de anser även att det finns tid att hinna med arbetsuppgifter såsom kollektiva och individuella insatser/aktiviteter med de boende.

På det granskade gruppboendet för personer med demenssjukdom är det fyra respektive fem personer som arbetar och personalen anser att det är stressigt på morgonen både för dem och för de boende. Personalen ingår i ett projekt, vilket de tycker är positivt, som innebär att de har reducerad arbetstid för att bedriva friskvård. Det innebär även att de är färre personal som har fler arbetsuppgifter.

Aktiviteter sker på Allégårdens socioterapi. Personalen anser att de är för få på enheterna för att kunna ge de boende den stimulans som behövs.

Natt

Personalen på Ekebackens äldreboende tar emot larm både dag och nattetid från brukare i ordinärt boende och förmedlar dessa till hemtjänstens personal eller till nattpatrullen.

Vid Länsstyrelsens observation nattetid på Ekebackens äldreboende fanns två personer i tjänst. Vid besöket besvarades de larm som förekom på boendet omedelbart. Personalen uttryckte att de hann med de arbetsuppgifter som de har på natten men att det ibland är stressigt på grund av t.ex. att de boende är oroliga eller att många begär hjälp samtidigt på morgonen. Personalen utgår från gruppboendena under nattarbetet.

Dagverksamheten Allégården

Dagverksamheten är öppen tre dagar/vecka och där arbetar två personer. För närvarande är personalen tillräcklig för de sex personer som besöker verksamheten per dag.

Dokumentation

Enhetscheferna dokumenterar inte i en social journal. Personalen i hemtjänst och boenden upprättar inga omsorgsplaner.

Brukarnas intryck

Av enkät och intervjuer framkommer att flera personer upplever att personalen är stressade och inte hinner arbeta på ett lugnt sätt, även om brukarna uppger att de får den hjälp som de behöver.

Av de som bor på de äldreboendena svarar/säger lite mer än hälften att de får den hjälp de behöver. I de svar som gäller Allégårdens demensboende uppges att personalen är för få och kan ibland upplevas vara stressade.

Länsstyrelsens bedömning

Länsstyrelsen bedömer att nämnden *delvis uppfyller* Länsstyrelsens krav.

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

- Eftersom inga omsorgsplaner upprättas varken i hemtjänst eller på boendena finns inget dokument som ger ett underlag till vilka resurser som behövs för att verkställa insatserna.
- Enhetscheferna ansvarar för ett stort antal anställda vilket påverkar möjligheterna till vägledning, dokumentation, planarbete samt till diskussioner om förhållningssätt och metoder på ett otillräckligt sätt.
- Enhetschefernas arbetsbelastning tycks vara ojämn och fördelningen av arbetsområdena bör ses över för att kunna uppfylla nämndens mål och planer.
- Fördelningen av personal inom hemtjänstens olika geografiska områden bör ses över.

Kommentarer

De rutiner som styr hemtjänstens dagliga planering bör ses över eftersom de är tidskrävande och ineffektiva.

Länsstyrelsen vill uppmärksamma nämnden på att det finns en risk att t.ex. omsorgspersonal ställs mot kostnaden för fastighetsskötsel. Brister i fastigheten, såsom trasiga lampor, avsaknad av handtag etc. kan innebära att de boende skadas.

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 omsorgsnämndens vision anges att rätt utbildning skall ges till den anställda för den inriktning personen arbetar inom. Personalens kompetensbehov för att nå detta mål anges i kompetensutvecklingsplaner. En kompetensutvecklingsplan för samtliga personal saknas ännu.

För utbildning av baspersonalen har kommunen sökt medel inom Kompetensstegen, som är en satsning där staten delfinansierar fortbildning.

Enhetschefer och handläggare

Vid granskningstillfället gick enhetscheferna en längre chefs- och ledarskapsutbildning.

Biståndsbedömarna har inte erbjudits någon fortbildning det senaste året. Eventuell fortbildning får de själva eftersöka.

Vid rekrytering av handläggare och enhetschefer efterfrågas social omsorgsutbildning eller medicinsk kompetens beroende på verksamhetsområde. Av de fem enhetscheferna har tre social omsorgsutbildning och två är undersköterskor.

För biståndsbedömarna efterfrågas en social högskoleutbildning. Samtliga tre har social omsorgsutbildning.

Enhetscheferna träffar omsorgschefen varannan vecka och anser att de får det stöd som de behöver. Biståndsbedömarna träffar omsorgschefen en gång/månad tillsammans med övrig administrativ personal. De önskar extern handledning.

Baspersonal

Personalen har inte fått någon fortbildning det senaste året på grund av resursbrist. De önskar bland annat utbildning om demenssjukdomar genom demensteamet. Teamet hinner inte ge det stöd och den fortbildning som efterfrågas till de andra hemtjänstgrupperna.

Den utbildning som kommunen efterfrågar vid rekrytering av vård- och omsorgspersonal är omvårdnadsprogrammet. Enligt omsorgschefens enkät svar har 75 – 80 % av befintlig personal adekvat utbildning.

Hemtjänstgrupperna uppfattar tillgängligheten till sin arbetsledare på olika sätt. I ett hemtjänstområde träffar de sin arbetsledare i stort sett dagligen och i det andra området mer sällan.

Personal på de olika äldreboendena har tillgång till sin arbetsledare i högre utsträckning än i hemtjänsten. Personalgrupperna efterfrågar trots detta en ökad tillgänglighet av enhetschefen för vägledning i det dagliga arbetet.

Länsstyrelsens bedömning

Länsstyrelsen bedömer att nämnden *delvis uppfyller* Länsstyrelsens krav.

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

- Det saknas en kompetensutvecklingsplan.
- Fortbildning har inte skett för biståndshandläggare och baspersonal det senaste året.
- Två av fem enhetschefer saknar högskoleutbildning.

- Arbetsledning måste förstärkas för flera personalgrupper så att de får den vägledning i arbetet som de behöver.

Kommentarer

Länsstyrelsen vill framhålla vikten av att nämnden och enhetscheferna lyfter fram rollen som arbetsledare så att de får möjlighet att vägleda sin personal i det dagliga arbetet.

Fysisk miljö särskilda boenden

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.
- 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.

Samtliga fem äldreboendena ligger centralt beläget i kommunens fyra tätorter.

I centrala Munkedal finns Ekebackens äldreboende med 36 lägenheter med fullvärdig boendestandard. På boendet finns det två demensenheter för sammanlagt 12 boende. På en av demensenheterna bor två personer med utvecklingsstörning och demenssjukdom.

De allmänna utrymmena anses som lätt tillgängliga och tillräckligt stora för aktiviteter. Det finns tillgång till uteplats på markplan/balkong. Det finns inte möjlighet för personer med demenssjukdom att röra sig fritt i den yttre omgivningen utan personal måste följa med/vara med ute.

Alla boende har sina namn på/vid dörren samt egen brevlåda. På Ekebacken har samtliga boende egna nycklar. Förmågan att hantera sin nyckel varierar dock. Dörren till gruppboendena är låst och öppnas med kodlås och koden är synlig.

De boende som behöver och kan hantera larm har trygghetslarm. Dessutom har några personer larmmatta och/eller dörrlarm.

På Allégården finns det sammanlagt 43 platser varav hälften för personer med demenssjukdom. Allégårdens äldreboende uppfyller inte kraven på fullvärdig boendestandard eftersom det saknas egna hygienutrymmen. Ombyggnad kommer att påbörjas i slutet av 2005.

På Allégården är de allmänna utrymmena tillgängliga och tillräckligt stora för olika aktiviteter. Det finns tillgång till en uteplats som sträcker sig runt stora delar av huset vilket möjliggör egna promenader för personer med demenssjukdom. På demensboendet finns det kodlås med synlig kod. Dörrarna går inte att låsa till den egna bostaden. Olika typer av trygghetslarm förekommer i boendet.

På både Allégården och Ekebacken låses ytterdörrarna centralt på kvällen. Porttelefon finns för anhöriga och andra besökare till boendets hyresgäster.

I Hedekas ligger Sörbygårdens äldreboende. Samtliga 38 boende har fullvärdiga bostäder även gruppboenden för personer med demenssjukdom. De boende har egen nyckel till lägenhet och boendets port som låses på kvällen. Samtliga hyresgäster har tillgång till larm som går till personalens bärbara telefoner. De boendes brevlådor är placerade i Sörbygårdens entré.

Vässjegården har 25 lägenheter och ligger i Hällevadsholm och Dinglegården i Dingle har 24 lägenheter. Samtliga lägenheter i de båda boendena är fullvärdiga. Båda boendena har tillgång till uteplatser/altaner och de allmänna utrymmena är lätt tillgängliga för hyresgästerna och tillräckligt stora för olika aktiviteter. Hyresgästerna har egna nycklar och tillgång till trygghetslarm som är kopplade till personalens bärbara telefoner.

Brukarnas intryck

I enkätsvaren framgår att de boende och/eller deras anhöriga är nöjda med bostadens utformning och läge.

Länsstyrelsens bedömning

Länsstyrelsen bedömer att nämnden *uppfyller* Länsstyrelsens krav när ombyggnationen av Allégården genomförts.

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 företrädare,*
- *personalen efterfråga den enskildes behov och intresse och i samråd med den enskilde och/eller dennes företrädare 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

Biståndsbedömaren skickar ett uppdrag - vilket i huvudsak är en kopia av utredning och beslut, till enhetschefen som för det vidare till hemtjänstgruppen. Biståndsbedömarna uppger att de även formulerar mål och syfte med uppdraget.

I hemtjänstgrupperna ansvarar kontaktpersonen för att kontakta biståndsbedömaren om behov finns av mer information än vad som framkommer av uppdraget. Enhetschefen har endast kontakt med biståndsbedömarna om det är något problem med verkställigheten.

Hemtjänstpersonalen följer sällan med biståndsbedömaren på hembesök men det händer att de deltar vid vårdplanering på sjukhus.

Individuella omsorgsplaner saknas i de båda hemtjänstområdena. Kontaktpersonen planerar med brukaren vid det första besöket hur och när insatserna skall genomföras men denna information förs inte över till en omsorgsplan.

När personalen uppmärksammar förändrade behov hos brukaren kontaktar personalen själva biståndsbedömarna eller via enhetschefen.

Biståndsbedömarna och enhetscheferna skall ha omsorgsmöten en gång/månad. Syftet med mötena är att de skall diskutera informationsöverföring, arbetsmetoder, förhållningssätt etc. Dessa möten prioriteras inte.

Boendena

Ett ankomstsamtal hålls när en person flyttar till fyra av de fem äldreboendena. Vid samtalet deltar den enskilde, anhörig, kontaktperson, enhetschef och ibland sjuksköterska.

Även inom de särskilda boendena saknas individuella omsorgsplaner. Kontaktpersonen deltar i ankomstsamtalet och en planering av den enskildes behov och insatser görs vid detta samtal men det dokumenteras inte. På ett av boendena används biståndsutredning/uppdraget som underlag för planering. Det dagliga arbetet planeras utifrån boendets rutiner och personalens kännedom om den enskilde som förmedlas muntligt.

Dagverksamheten Allégården

Biståndsutredningen innehåller de insatser som den enskilde behöver hjälp med vilka inte överförs till en skriftlig plan.

Brukarnas intryck

De flesta av brukarna som har svarat på Länsstyrelsens enkät eller intervjuats uppger att de inte varit med om att upprätta någon plan. De anser att de får den hjälp och stöd de behöver.

Länsstyrelsens bedömning

Länsstyrelsen bedömer att nämnden *inte uppfyller* Länsstyrelsens krav på någon punkt.

Kommentarer

För att nå optimal kvalitet i hemtjänst insatserna och för att gemensamt utveckla äldreomsorgen anser Länsstyrelsen att omsorgsmötena bör prioriteras då detta möte är det enda tillfället då biståndsbedömaren och enhetschefer träffas.

Länsstyrelsen anser att individens behov *måste efterfrågas och dokumenteras* kontinuerligt för att garantera att den enskilde får det bistånd eller de insatser som personer har rätt till.

Trots att biståndsbedömarnas utredning innehåller ett formulerat mål och syfte med insatserna så omvandlas det inte till en reell plan som tydligt talar om den enskildes behov, mål och hur insatsen skall utföras. Enligt äldreomsorgens rutiner skall omsorgsplanerna göras i verkställigheten. Enligt omsorgsnämndens vision skall det utformas individuella omsorgsplaner i hemtjänsten och på boendena.

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 önskningar i samband med livets slut.*

Biståndsbedömarna anser att de efterfrågar och bedömer de äldres samtliga behov, även social behov. De efterstävår att skapa sig en helhetsbild av den enskildes livssituation och behov. Omsorgsnämndens riktlinjer är vägledande men de gör avvikelser därifrån eftersom det individuella perspektivet gäller. De anser att bedömningarna och insatserna motsvarar lagstiftningens krav på skälig levnadsnivå. Biståndsbedömarna redovisar kontinuerligt ärenden för nämnden för att informera dem om verksamheten.

Hemtjänsten

Personalen i de båda hemtjänstgrupperna säger att de kan tillgodose de biståndsbedömda insatserna trots att de anser att de är för få. De kan även tillgodose de biståndsbedömda insatserna som är av social karaktär. Grupperna beskriver att de arbetar på ett likartat sätt. De efterfrågar den enskildes önskemål om hur saker och ting skall utföras så att brukarna bestämmer så mycket som möjligt själva och personalen ger stöd och inbjuder till delaktighet i sysslorna. Personalen pratar med brukarna om vikten av att bibehålla och utveckla de förmågor/resurser som den enskilde har. Enhetscheferna anser att personalen är kompetenta och att de har ett respektfullt förhållningssätt gentemot brukarna.

Personalen är kontaktman för olika antal brukare. Det finns ännu inget färdigt dokument som beskriver vad som ingår i uppdraget som kontaktman. Innebörden beskrivs som att ha ett övergripande ansvar vilket innebär att se till att den enskilde får de insatser som är beviljade, boka tid för läkare, tandläkare etc. Båda grupperna säger att de tar hänsyn till brukarnas uttalade önskemål om vilken personal de skall få hjälp av, ”annars fungerar ju ingenting”.

Den ena hemtjänstgruppen, som består av åtta personer, säger att all personal går till alla brukare. De tycker att det är bra att variera, både för personalen och för brukarna. Personalen säger att eftersom de i stort sett är överens om vad och hur arbetet skall ske så får den enskilde samma hjälp oavsett vem som kommer.

I den andra hemtjänstgruppen, som består av ett tjugotal personer, varierar det hur arbetet planeras. Några av personalen hjälper alla brukare och några arbetar i ett begränsat geografiskt område, vilket innebär att brukarna träffar några få personer, vilket innebär högre personkontinuitet. Övriga tio personer i gruppen ansvarar för hemtjänstinsatserna till personer med demenssjukdom.

När enskilda personer upplevs som otrygga och ängsliga kan personalen göra extra besök. De eftersträvar att det skall vara kontaktpersonen som kommer och de är extra tydliga att informera om förändringar etc.

Biståndsbedömarna är generösa med att bevilja trygghetslarm och de allra flesta brukare använder larmet på ett relevant sätt, enligt personalen. Eftersom kommunen är vidsträckt kan det dröja upp till 30 minuter innan personalen hinner komma vid larm.

Brukarnas intryck

Samtliga intervjuade brukare uppger att de har en eller två kontaktpersoner. De upplever att personalen respekterar dem och tar hänsyn till hur de vill ha hjälpen utförd. *Alla säger* att det är för många olika personal inblandad i omsorgen, till och med olika personer under samma dag.

Vård vid livets slut

Det finns ingen skriftlig policy/rutin men hemtjänsten och hemsjukvården har ett bra samarbete utifrån den enskildes och anhörigas önskemål i samband med livets slut.

Boendena

De återkommande kollektiva aktiviteter som anordnas och erbjuds på de särskilda boendena är bingo, högläsning, bakning, underhållning, gymnastik, allsång och gudstjänst. Frivilligorganisationer deltar i och erbjuder olika aktiviteter på Sörbygården.

På Allégården ordnar socioterapi aktiviteter för de boende i form av underhållning, högläsning av tidningar och böcker, gymnastik och gudstjänster. Få aktiviteter genomförs av personalen på enheterna.

Det finns boenderåd på de bägge granskade boendena. Dessutom anordnas anhörigträffar under året.

Individuella insatser

På Sörbygården anser personalen att de har stora möjligheter på eftermiddagarna för individuella aktiviteter för och med de boende.

På Allégårdens demensenhet anser personalen att de har svårt att tillgodose individuella behov av social eller existentiell karaktär på grund av personalbrist.

De enskildas behov av fysisk omsorg och omvårdnad tillgodoses på samliga fem äldreboenden enligt enkätsvar.

De intervjuade personalgrupperna uppger att de har ganska god kunskap om de enskildas behov och vanor. Kunskapen förmedlar de till varandra muntligt men informationen används inte alltid i det dagliga arbetet eller planeringen.

På de bägge boendena kan tiden för måltider förskjutas och önskemål om uppstignings- och läggtider respekteras.

På Sörbygården anser personalen att de boende kan bestämma över rätt mycket själva. Personalen arbetar rehabiliterande och uppmuntrar de äldre till delaktighet och försöker erbjuda den enskilde möjlighet att välja i olika frågor.

Personalen på Allégården menar att de boende inte kan bestämma speciellt mycket över sin vardag på grund av de begränsningar deras demenssjukdom medför. De försöker stötta de boende att upprätthålla sina förmågor så länge som möjligt.

Brukarnas intryck

Av intervjuerna framgår att de boende är nöjda med omsorgen och personalen. I enkätsvaren framkommer en del kritik på Allégården gällande bristande stimulans, aktiviteter och möjligheter till utevistelse.

Dagverksamheten Allégården

Dagverksamheten för personer med demenssjukdom är öppen tre dagar/vecka och där arbetar två personer. För närvarande besöks dagverksamheten av nio personer men endast sex personer åt gången. Målet med verksamheten är att träna/upprätthålla de förmågor den enskilde behöver för att kunna bo kvar i sitt hem så länge som möjligt. Det innebär att träningen är individuellt utformad utifrån biståndsbeslutet. Den intellektuella stimulansen och minnesträningen ges bl.a. genom olika former av samtal med olika medel.

Behovet av platser i dagverksamhet är betydligt större än nuvarande öppettider ger möjlighet till. Personer med demenssjukdom får vänta på dagverksamhet vilket försvårar det ibland långa motivationsarbete som demensteamet bedriver.

När personer med demenssjukdom flyttar till ett äldreboende mister de sin plats på dagverksamheten.

Länsstyrelsens bedömning

Länsstyrelsen bedömer att nämnden *delvis uppfyller* Länsstyrelsens krav.

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

- Hemtjänstgrupperna skall sträva efter att arbeta och planera sin verksamhet så att maximal personkontinuitet kan upprätthållas. Det är den enskildes perspektiv som skall råda.
- Den enskildes vanor och behov måste efterfrågas och dokumenteras i en omsorgsplan samt tillgodoses.
- Det är inte rimligt att den enskildes individuella behov av stimulans och aktivitet anses tillgodosedda genom att det finns en socioterapi på Allégården. Enhetspersonalen måste eftersträva att tillgodose aktivitets- och stimulansbehov även på enheten.

Kommentarer

Länsstyrelsen vill lyfta fram betydelsen av att ”se” de vardagliga aktiviteterna och stimulanstillfällena som ett redskap i att upprätthålla kvaliteten i omsorgen. Det gäller både individuellt, kollektivt, i organiserad verksamhet och genom vardagssysslor.

Det är viktigt att antalet platser i dagverksamheten anpassas efter det reella behov som finns i kommunen.

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 och personalen för de fem boendena anger följande punkter som viktiga när det gäller mat och måltider:

- maten skall vara god och variationsrik,
- maten skall vara näringsriktig och fördelad jämnt över dygnet,
- maten skall vara anpassad utifrån de enskildas behov,
- måltidsmiljön skall vara lugn, ren och fräsch,
- det skall vara skillnad på vardag och helg,

- brukarna skall kunna välja vem de får sitta tillsammans med,
- personalresurser skall vara anpassad till det antal personer som har behov av att matas,
- maten skall serveras ur karotter.

Personalen och enhetscheferna anser att de har tillräckliga kunskaper om måltider och matens betydelse. Det finns inga speciella matråd på äldreboendena.

Observationer

Vid Länsstyrelsens observationer på fyra olika äldreboenden var stämningen god vid måltiderna. Matplatserna är rymliga med bra möblering utifrån de boendes behov av hjälpmedel. I huvudsak är det personalen som för samtal med de boende. Samtalen rör sig oftast om maten och vad som hänt under dagen.

Maten serveras på en mängd olika sätt på de olika boendena. Allt från att personer själv tar maten ur karotter vid bordet, hämtar sin mat på bricka i matservering till att bli tilldelad mat utan att personalen efterfrågar portionsstorlek eller dryck.

På demensenheter sitter oftast personalen med eftersom de matar någon/några personer. Det kan vara fler personer som behöver matas än det antal personal som är i tjänst vilket innebär att en eller flera personer måste vänta upp till en halvtimme på att få sin mat.

Det finns inte olika rätter att välja mellan men den enskilde kan få annan mat när de inte tål eller tycker om det som serveras. Måltiderna är jämnt fördelade över dagen mellan 08.00 – 17.30 med möjlighet att få smörgås och någon dryck finns oavsett tidpunkt på dygnet.

Brukarnas intryck

Vid observationerna säger de tillfrågade brukarna att de tycker om maten. I ett enkätsvar från Allégården uppges att det saknas möjlighet att få smörgås på kvällen/natten.

Matdistribution

Distributionen av måltiderna har nyligen förändrats. Tidigare lagades maten på två olika äldreboenden i kommunen och levererades varm dagligen till brukarna. Numera kommer vakuumpförpackad mat från Sala som delas ut för en vecka i taget. Kommunen lånar ut microvågsugnar till brukarna. Den enskilde måste beställa minst 15 portioner/månad. Det är ett stort antal rätter att välja mellan, bl. a finns tio vegetariska maträtter.

I samband med förändringen var många brukare missnöjda men enligt personal, enhetschefer och biståndsbedömare har missnöjet avklingat.

Personalen beskriver maten som aptitlig, väldoftande, smaklös, sur, bra portioner och alldeles för små portioner. Många äldre uppskattade variationsrikedomen i början men inte efter ett tag. En utvärdering av matdistributionen är planerad inom ett år.

Enligt biståndsbedömarna efterfrågar de brukarnas eventuella stödbehov kring maten och bistånd beviljas till det stöd som behövs. Personalen uppmärksammar också om den enskilde äter sämre eller på annat sätt inte längre kan hantera sina måltider och för informationen vidare till biståndsbedömaren för en ny bedömning.

Brukarnas intryck

Hälften av de personer som kommenterat maten i enkäterna är missnöjda med kvaliteten och/eller mängden. Många saknar efterrätt eftersom det tidigare ingick i matleveransen från kommunens kök.

Länsstyrelsens bedömning

Länsstyrelsen bedömer att nämnden *delvis uppfyller* Länsstyrelsens krav.

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

- Det finns ingen rutin för att generellt efterfråga de boende om deras matvanor. Påverkansmöjligheten är begränsat till om den enskilde inte tycker om eller inte tål någon speciell rätt.
- Måltiderna är alltför komprimerade under dagen vilket innebär ökad risk för svält. Kvällsmaten bör serveras senare.

Kommentarer

Eftersom förändringen gällande matdistributionen och matens kvalitet uppfattas som negativ av många brukare är det viktigt att den planerade utvärderingen sker.

RÄTTSSÄKERHET

Aktgranskning

Länsstyrelsen har granskat 31 ärenden enligt SoL där personerna bor i ordinärt boende. Dessa ärenden utvaldes slumpvis av Länsstyrelsen och gäller hemtjänstinsatser. Dessutom har de senaste 10 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 sök, 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 drygt hälften av de granskade akterna framgår vad den enskilde har ansökt om och i hälften består ansökan av hemtjänst, omprövning eller utökad hemtjänst. I samtliga akter framgår det tydligt vem som ansöker om insatsen.

Utredning

Samtliga utredningar innehåller en beskrivning av den aktuella situationen och med några få undantag även vilka insatser som sökts.

I en tredjedel av utredningarna söks bland annat insatser av social karaktär. Den enskildes resurser framkommer tydligt. Handläggarnas analys och bedömning av den enskildes behov är tydlig och tillräcklig.

Handläggningstid

Handläggningstiden är i regel kort och beslut tas inom tre veckor.

Beslut

I samtliga beslut, utom fyra, framkommer vad som beslutats, enligt vilket lagrum, datum och vem som fattat beslutet.

Uppföljning av beslut

I en tredjedel av ärendena anges tidpunkt för uppföljning av beslutet.

Verkställighet av beslut

I majoriteten av ärendena finns det ett datum angivet då insatsen påbörjas. Biståndsbedömarna följer ärendena och för kontinuerliga anteckningar i den sociala journalen.

Brukarnas intryck

Majoriteten av de intervjuade äldre uppger att de fått skriftligt beslut på insatserna och vet hur de kan överklaga. Övriga två kunde inte erinra sig om de hade fått ett beslut.

Länsstyrelsens bedömning

Länsstyrelsen bedömer att nämnden *uppfyller* Länsstyrelsens krav.

Kommentarer

Det är viktigt att tydliggöra vad den enskilde ansöker om och att undvika generella begrepp såsom hemtjänst.

Enligt biståndsbedömarna finns en anledning till att det saknas datum för beslut i fyra utredningar som gäller dagverksamhet för personer med demenssjukdom. Eftersom demensteamet ofta måste arbeta med ett långvarigt motivationsarbete för att den enskilde och dennes anhöriga skall vilja gå på en dagverksamhet kan de inte ge avslag på en insats som de har övertalat/motiverat den enskilde att ansöka om. Nämnden informeras kontinuerligt om behovet trots att ett beslut inte är fattat. Länsstyrelsen har förståelse för problemet trots att rättssäkerheten sätts ur spel.

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.*

Länsstyrelsen har granskat sammanlagt 60 ärenden; 30 i hemtjänst och 30 i boenden.

De dokument som Länsstyrelsen granskat är information kring varje brukare/boende. För varje person samlas information i en pärm som förvaras i låsta skåp. För några brukare fanns ifyllda levnadsberättelser men omsorgsplaner saknades överlag.

Omsorgsplaner

Omsorgsplaner saknades överlag. I något enskilda ärende fanns en gammal omsorgsplan.

Löpande anteckningar

Enhetscheferna för ingen social journal trots att de har ansvar för kvaliteten i utförandet av beviljade insatser.

I hemtjänsten fanns löpande anteckningar i hälften av ärendena.

På de två äldreboendena fanns löpande anteckningar men på ett boende avslutades anteckningarna år 2002. Anteckningar som gäller hälso- och sjukvårdsinsatser blandas ibland med den sociala dokumentationen.

Länsstyrelsens bedömning

Länsstyrelsen bedömer att nämnden *inte uppfyller* Länsstyrelsens krav på någon punkt.

Kommentarer

Utbildningsbehovet är stort kring social dokumentation. Dels måste omsorgsplaner finnas och utformas på ett sätt så att det blir ett redskap i vardagsarbetet både i hemtjänst och på äldreboendena. Enhetscheferna skall sammanställa de löpande anteckningarna samt dokumentera annat av vikt för att kunna följa ärendet i en social journal.

Det är viktigt att all personal är införstådd med skillnaden mellan social dokumentation och hälso- och sjukvårdsdokumentation eftersom anteckningarna skall föras separat. Länsstyrelsen anser att anteckningar om den enskildes hälsotillstånd och insatser som inte görs på delegation av sjuksköterska är att betrakta som social dokumentation.



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 kvalitetsssäkringsarbetet.

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,

- kommunens riktlinjer skall grundas på SoL och dess intentioner och alltid möjliggöra individuella bedömningar.

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.

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.

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 kökvrå”. 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.

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 aktivt 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 utföras 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.

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.

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



LÄNSSTYRELSEN
VÄSTRA GÖTALANDS LÄN

www.o.lst.se

