



LÄNSSTYRELSEN  
VÄSTRA GÖTALANDS LÄN

Rapport 2005:63

www.o.lst.se

## Länsstyrelsen granskar äldreomsorgen

# En sammanfattning av oanmälda tillsynsbesök på äldreboende

Sedan hösten 2003 har Länsstyrelsens tillsyn av äldreomsorgen förstärkts genom ett regeringsbeslut.

Denna rapport har som syfte att sammanfatta genomförda tillsyner, vara ett diskussionsunderlag inom äldreomsorgen samt lyfta fram både goda exempel och vanligt förekommande brister.

## BAKGRUND

Länsstyrelsen är tillsynsmyndighet över socialtjänsten i länet. Tillsynen skall bl. a bidra till att kommunerna lever upp till socialtjänstlagens bestämmelser och mål.

I Regeringens regleringsbrev (2003/1497/ST) lyfts fram att Länsstyrelsen bör utöva tillsyn genom såväl anmälda som oanmälda inspektioner av olika verksamheter inom äldreomsorgen. Besöken skall genomföras på ett etiskt försvarbart sätt och med respekt för den enskildes integritet.

Tillsynen skall även ha ett medborgarperspektiv vilket innebär att tillsynen skall utgå från de äldres behov och önskemål, både individuellt och generellt. Rättssäkerhet och självbestämmande är viktiga utgångspunkter i tillsynen.

Socialtjänstlagstiftningen har huvudsakligen en målinriktad utformning. Det innebär att tillsynsmyndigheten har att översätta politikernas intentioner om mer tydliga krav på hur kommunernas verksamhet skall formuleras. Länsstyrelsens formulerade bedömningskriterier och konkreta krav har sin utgångspunkt i socialtjänstlagen och dess förarbeten, ädelreformens intentioner samt nationella mål för äldreomsorgen. Länsstyrelsens krav har även sin utgångspunkt i de föreskrifter och allmänna råd som Socialstyrelsen utarbetat samt den kunskap som utvecklats genom olika utvärderingar som gjorts av Socialstyrelsen.

Länsstyrelsen har under våren 2005 genom oanmälda tillsynsbesök granskat äldreboenden i 16 kommuner/kommundels- och stadsdelsnämnder. Nio av dessa tillsynsbesök har omfattat fyra specifika granskningsområden;

- mål och planering på enheten,
- bemanningsfrågor,
- matsituationen,
- översyn av rutiner och det dagliga omvårdnadsarbetet.

Dessa tillsyner sammanfattas i denna rapport. Under 2005 kommer Länsstyrelsen genom oanmälda besök granska sammanlagt cirka 30 äldreboenden.

Riksdagen har antagit en nationell handlingsplan för äldrepolitiken (Regerings proposition 1997/98:113). Där fastslås målen för äldrepolitiken; de äldre skall:

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

Syftet med genomförda tillsyner är att se hur verksamheten på äldreboendena – genom service, omvårdnad och ett bra bemötande – bidrar till att äldre kan leva tryggt och säkert i sitt eget boende.

## METOD

Granskningen har skett genom:

- oanmälda tillsynsbesök på äldreboenden under dagtid på vardagar och helger,
- granskning av rutiner för det dagliga omvårdnadsarbetet,
- intervjuer med personal som är i tjänst,
- samtal med äldre,
- observationer,
- nämnden har yttrat sig utifrån de observationer som Länsstyrelsen har gjort.

Intervjuer med personal har skett i den mån personalen har haft tidsutrymme till det.

## Mål och planering på enheten

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. (SOSFS 1998:8 (S)/SOSFS 2005:3 (S))

För att uppfylla de krav som Länsstyrelsen ställer i dessa tillsyner skall:

- det finnas mål och planer för verksamheten,
- målen vara en konkretisering av de övergripande målen i Socialtjänstlagen (SoL) och finnas på olika nivåer.

I de flesta boenden finns mål för äldreomsorgens verksamhet och för de särskilda boenden. På några av de granskade boenden är målen inte reviderade på flera år.

Granskningen visar att personal sällan har fått möjlighet att tillsammans med chefen för boendet, diskutera och bryta ner de övergripande målen till den egna verksamhetens mål. En tydlig målsättning med verksamheten och dess innehåll saknas på de flesta av de granskade boendena.

Personalen känner till att det skall finnas/finns mål men vet sällan vilka. - ”De (målen) sitter i en pärm”.

Personalen i flera av de granskade verksamheterna uttryckte att målen inte är realiserbara, det finns inte möjlighet att nå dessa eller arbeta utifrån målsättningar med nuvarande organisation eller resurser.

## Bemanning

Socialtjänstlagen anger inte hur stor personalbemanningen inom äldreomsorgen skall vara. Däremot kan Socialstyrelsens allmänna råd om kvalitetssystem inom äldreomsorgen vara en vägledning i nämndens planering för att säkra, att den enskildes behov av omsorg, vård och service tillgodoses.

För att uppfylla Länsstyrelsens krav på god kvalitet skall det finnas det antal personal som behövs för olika arbetsuppgifter. Med detta avser Länsstyrelsen i dessa tillsyner:

- 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 Socialtjänstlagens 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.

Personal på olika enheter men på samma boende kan ha olika uppfattning om personalbemanningen är tillräcklig eller inte. På de granskade boendenas olika enheter är det endast på tre enheter som personalen anser att det är tillräckligt med personal och att de även hinner med insatser av social karaktär både kollektivt och individuellt. Det framkommer ofta att det saknas tid för insatser av social karaktär.

Möjligheter att få dusch mer än en gång i veckan uppger personalen i några boenden vara omöjligt på grund av tidsbrist. Övriga omsorgs- och omvårdnadsbehov kan tillgodoses på vardagar enligt de flesta som Länsstyrelsen har intervjuat men personalen upplever en mer stressande arbetssituation på kvällar och helger då det ofta är lägre personalbemanning.

På ett boende uttrycker personalen att den nuvarande bemanningen enligt deras schema kan innebära problem med att säkerställa de äldres säkerhet och trygghet.

På ett boende har personaltätheten höjts men det innebär även att vikarier inte sätts in i samma utsträckning som tidigare. I personalens tjänster ingår en så kallad flexitid som innebär att personalen går in på ledig dag/tid och arbetar som vikarie vid korttidsfrånvaro och får vid senare tillfälle ta ut denna tid i ledighet. På samma boende säger personalen att de flesta valt att arbeta deltid eftersom de inte skulle orka med att arbeta heltid ”arbetsuppgifter har tillkommit men ingenting tas bort”.

I de flesta boenden har de äldre en vårdplan/arbetsplan, men omfattning och kvalitén på den befintliga dokumentationen varierar. Arbetsplanerna är ofta bristfälligt ifyllda och dokumentation enligt socialtjänstlagen och hälso- och sjukvårdslagen blandas ihop. Orsakerna till att det finns brister i den sociala dokumentationen kan bero på bristande kunskaper men också på grund av tidsbrist enligt personal som Länsstyrelsen intervjuade.

## Matsituationen

Länsstyrelsen har valt att lägga stor vikt vid denna aspekt, utifrån vetskapen om att dagarna i många äldreboenden kännetecknas av passivitet och brist på sociala aktiviteter. Därför blir måltiden ett tillfälle för de äldre att känna sig delaktiga i en social samvaro.

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 i dessa tillsyner skall:

- bland chefer och personal finnas tillräcklig kunskap om matens betydelse för äldre människors välbefinnande,
- de äldre 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.

Länsstyrelsen har inte granskat kvaliteten på maten ur näringssynpunkt. Däremot framkom att de allra flesta äldreboenden lägger stor vikt vid denna aspekt.

Den mat som serveras är husmanskost och variationen av rätter mellan dagar och veckor kan vara stor. En vanlig måltidsordning består av tre huvudmål samt två mellanmål/kaffe, fördelade över dagen.

Maten upplevs som både god och tillräcklig av de äldre Länsstyrelsen har tillfrågat.

På de flesta boenden finns det sällan möjlighet att påverka valet av maträtter. Det finns dock möjlighet att få annan mat om man inte ”tål” det som serveras eller absolut inte tycker om maträtten. På ett boende finns det en alternativ rätt, då det serveras fisk.

Länsstyrelsen har uppmärksammat att det finns många rutiner kring måltiderna som bygger på bemanningen och gamla traditioner, vilket minskar möjligheter till individuella önskningar. Det finns dock möjlighet att få maten serverad i sin bostad, att spara maten till senare tidpunkt, men det rådande läget är att alla ska äta på samma tid. Det finns även boenden där måltiderna är komprimerade i tid över dagen. Enligt personal finns det möjlighet att få smörgås och något att dricka, även på andra tider.

Vid Länsstyrelsens granskning, har personal suttit ner tillsammans med de äldre vid måltider och samtalat, ofta i samband med att någon behövt hjälp med matning. Men det har även i stor utsträckning förekommit att personal har samtalat endast med varandra, dukat av efter dem som ätit, diskat, planerat arbetet eller gjort andra arbetsuppgifter såsom, städade de äldres bostad eller tvättat under måltiderna.

## Översyn av rutiner i det dagliga omvårdnadsarbetet

Utifrån de mål som nämnden framtagit för äldreomsorgen och de arbetsplaner som bygger på de äldres behov skall verksamheten organiseras så att de boende får sina behov tillgodosedda. För att detta skall kunna uppnås behövs även andra kvalitetssystem/rutiner.

Med rutiner i det dagliga omvårdnadsarbetet avser Länsstyrelsen i dessa tillsyner att det skall finnas rutiner gällande:

- rapportering och informationsöverföring mellan dag, kväll och nattpersonal samt kontakter med sjuksköterska,
- anmälan enligt 14 kap. 2 § SoL (lex Sarah),
- klagomålshantering,
- brand, el och vatten avbrott,
- lås och larm i boendet (kvällar, nätter, entré m.m).

Olika typer av rutiner finns i varierande omfattning på de olika boenden och är mer eller mindre kända av personalen.

Det finns oftast rutiner för rapportering och informationsöverföring i det dagliga arbetet.

Rutiner för Lex Sarah samt klagomålshantering finns i de flesta verksamheter men i flertalet är de inte så väl kända av personalen. På ett boende är både rutiner och handlingsplaner väl kända av personalen och finns tillgängliga på varje avdelning.

Det är vanligt förekommande på boende för personer med demenssjukdom att dörren till enheten är låst och att det förekommer kodlås. På de granskade boenden låses ytterdörren på kvällen. Att ta sig in på boendet sker antingen med egen nyckel eller genom att ringa på porttelefon.

### Länsstyrelsens kommentarer

Länsstyrelsen har mött och möter oftast stort engagemang för sitt arbete hos personalen. De försöker att tillgodose de äldres önskemål och behov. Det finns dock en tidspress som både de äldre och personalen upplever negativt och som gör det berättigat att ställa frågan om de behov som finns verkligen kan tillgodoses fullt ut?

Enligt Socialstyrelsens allmänna råd SOSFS 1998:8 (S)/SOSFS 2005:3 (S) behöver varje verksamhet anpassa sitt kvalitetssystem till de egna förutsättningarna och kvalitetssystemet bör inte vara mer omfattande än vad som är nödvändigt för att uppfylla verksamhetens mål.

Därför kan det vara viktigt att i verksamheten revidera äldreomsorgens politiska mål och att chefen tillsammans med personalen bryta ner dessa till tydliga mål för den egna verksamheten. Ett måldokument för den egna verksamheten kan innehålla resultatet av diskussioner kring etik, bemötande och förhållnings-

sätt som kan öka kvaliteten i arbetet och mötet med de boende. Det kan också vara ett tydligt instrument som underlättar en utvärdering av den egna verksamheten.

Det framkommer olika syn på bemanningen i denna granskning. Men det övervägande intrycket är att personalen är ansträngd i sitt vardagsarbete. Det är viktigt att nämnderna i sin planering av bemanning tar hänsyn till omsorgsbehoven som finns bland de äldre. Det borde kanske vara så att andra faktorer såsom personalens scheman, mål, rutiner, arbetsplaner, personalens kunskap och förhållningssätt samt trygghet i sitt arbete även bör tas med som underlag i bemanningsdiskussioner?

När den äldres individuella behov av hjälp och stöd finns väl dokumenterade kan insatserna ges på rätt sätt och den äldre kan få sina behov tillgodosedda på ett säkrare sätt. Personer som är trygga i sin yrkesroll och har kunskaper om sin verksamhet ser ofta möjligheter och vågar pröva olika metoder och ifrågasätta gamla invanda rutiner som kan leda till stimulans i arbetet och öka kvaliteten.

Möjligheter att välja mellan olika maträtter på de granskade boendena finns inte i någon större utsträckning. Att kunna välja mellan olika maträtter är en kvalitetsfråga.

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. Aktiviteterna kring måltiderna kan vara ett sådant redskap. Personalens bidrag till social samvaro/gemenskap varierar och kan utvecklas mycket mera och är en kvalitetsfråga för de äldre. Gemensamma måltider kan vara av betydelse för att främja bibehållen hälsa, motverka sjukdomar eller ”bara” fungera som en viktig aspekt av det kvalitativa livet.

Länsstyrelsen vill även lyfta fram att det är viktigt att det ges utrymme för personal att diskutera rutiner som används på boenden, rutiner såsom klagomålshantering och lex Sarah, så att dess innebörd blir kända av personal i verksamheten.

Länsstyrelsen vill uppmärksamma nämnderna på att inläsning inte får förekomma inom äldreomsorgen. En fördröjning får ske i form av kodlås med väl synlig kod i anslutning till låset.



**Vill du veta mer om äldregruppen och dess arbete kan du kontakta någon av socialkonsulenterna/äldreskyddsombuden.**

**I Göteborg finns:**

Annalena Berndtsson, tel. 031-60 52 93 (Samordnare)

Elisabeth Björheden, tel. 031- 60 58 96

Cristina Foconi, tel. 031-60 51 66

Michael Jonsson, tel. 031-60 51 19

Carina Sannestål (vik), tel. 031-60 51 19

**I Mariestad finns:**

Helene Backman Carlsson, tel. 0501-60 53 68

Britt Johansson, tel. 0501-60 53 72

**I Vänersborg finns:**

Maria Björklund, tel. 0521-60 57 05

Lena Eriksson, tel. 0521-60 51 04

Lillemor Johansson (vik), 0521-60 55 45

Ingemar Sunnerdahl, tel. 0521-60 57 72

Ann Svensson, tel. 0521-60 56 36



LÄNSSTYRELSEN  
VÄSTRA GÖTALANDS LÄN

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

