



LÄNSSTYRELSEN
VÄSTRA GÖTALANDS LÄN
Rapport 2005:65

Tillsyn av äldreomsorgen inom Härryda kommun

Tillsyn av äldreomsorgen inom Härryda kommun

Rapport 2005:65
ISSN 1403-168X
Rapportansvarig: Socialkonsulenterna Cristina Foconi, Lillemor Johansson och Carina Sannestål

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

INNEHÅLL

BAKGRUND	2
SYFTET MED TILLSYVEN	2
METOD.....	2
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	11
FINNS RESURSER, PLANERING FÖR ATT TILLGODOSE BESLUTADE OCH KOMMANDE BEHOV?	11
Länsstyrelsens bedömning	12
KVALITET - MED UTGÅNGSPUNKTERNA TRYGGHET, SJÄLVBESTÄMMANDE OCH INTEGRITET	12
Individuell planering	12
Länsstyrelsens bedömning	14
Omsorgens innehåll.....	15
Länsstyrelsens bedömning	19
Måltiderna	19
Länsstyrelsens bedömning	21
KVALITET - FYSISK MILJÖ	22
Länsstyrelsens bedömning	24
KVALITET – RESURSER FÖR ATT GENOMFÖRA INSATSERNA	24
Tillräckligt med personal	24
Länsstyrelsens bedömning	27
Personalens kompetens	27
Länsstyrelsens bedömning	29
Kommentarer.....	29
RÄTTSSÄKERHET	29
Aktgranskning	29
Länsstyrelsens bedömning	31
Dokumentation i verkställighet	31
Länsstyrelsens bedömning	33

Bilaga: Länsstyrelsen i Västra Götalands läns bedömningskriterier vid tillsyn av äldreomsorgen i kommunerna

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 kunna 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, Stenungsund och Töreboda. Under hösten 2005 granskas Borås- kommundelsnämnderna Fristad och Sandhult, Dals Ed, Essunga, Färgelanda, Göteborg- stadsdelsnämnden Biskopsgården, Hjo, Härryda, Tjörn och Trollhättan.

SYFTET MED TILLSYVEN

Länsstyrelsens tillsyn av insatser för äldre personer i Härryda 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 information om organisation och insatser. Länsstyrelsen har tagit del av

- kommunstyrelsens organisationsplan för sektorn för socialtjänst,
- verksamhetsplan 2005-2007 sektorn för socialtjänst,

- planer för lokaler och särskilt boende 2005-09 och 2006-10 inom socialtjänsten,
- vård och omsorgskedja samt ansvar inom äldreomsorgen,
- handlingsplan för palliativ vård i Härryda kommun,
- handlingsplan för närstående stöd,
- rutin för handläggning vid anmälan enligt Lex Sarah,
- riktlinjer för bistånd inom äldreomsorgen i Härryda kommun,
- utbildningsprogram för 2005 äldreomsorgen,
- redovisning av de senaste tio klagomålen,
- de 15 senaste besluten som rör ansökan om särskilt boende.

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

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

- enhetscheferna för hemtjänsten och äldreboenden,
- personal på samtliga äldreboende,
- personal i samtliga hemtjänstdistrikt,
- 20 boende/närstående på äldreboendet Björkelid varav 16 svarade,
- 30 boende/närstående på äldreboendet Bygården och Östra Bygården varav 15 svarade,
- 30 boende/närstående på äldreboendet Ekdalagården varav 16 svarade,
- 30 boende/närstående på äldreboendet Rådahemmet varav 12 svarade,
- 16 boende/närstående på äldreboendet Säterigården varav sju svarade,
- 40 brukare i hemtjänstdistrikt Mölnlycke tätort, norr och söder varav 28 svarade,
- 40 brukare i hemtjänstdistrikt Landvetter/Härryda och Rävlanda/Hindås varav 19 svarade.

Länsstyrelsens handläggare har vid sin granskning

- intervjuat verksamhetschefen,
- intervjuat samtliga enhetschefer med ansvar för äldreboende,
- intervjuat samtliga enhetschefer med ansvar för hemtjänstdistrikt och dagverksamhet,
- intervjuat enhetschefen för biståndsenheten samt biståndsbedömare,
- intervjuat anhängkonsulenterna,
- intervjuat personal på Ekdalagårdens och Rådahemmets äldreboende samt personalrepresentanter från samtliga hemtjänstdistrikt,
- intervjuat tio boende och brukare samt tre närstående från ovanstående enheter och distrikt,
- intervjuat personal på dagverksamheten Smultronstället,
- granskat måltidssituationen vid ett tillfälle på Björkelid, Bygården, Östra Bygården och Rådahemmet,
- följt med servicepersonal när mat levererades till brukarna.

Vid intervjuerna har det använts strukturerade frågeformulär.

Länsstyrelsen har följt arbetet en kväll på Säterigårdens äldreboende och i två kvällspatruller mellan klockan 21:00- 23:30.

Länsstyrelsen har granskat cirka 30 personakter samt den sociala dokumentationen i verksamheterna enligt SoL.

Länsstyrelsens bedömningar bygger på ovanstående samt erhållet skriftligt material

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, planer och riktlinjer för verksamheten,*
- *metoder för uppföljning och egenkontroll,*
- *resurser och planering.*

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

- *individuell planering - den enskildes behov måste kontinuerligt efterfrågas,*
- *personkontinuitet i hemtjänsten,*
- *brukarnas möjlighet att påverka måltiderna,*
- *alla lägenheter i boendena är inte fullvärdiga,*
- *koden till kodlåsen är inte synliga,*
- *enhetscheferna skall vara ledare och tillgodose behovet av vägledning, planarbete och metodutveckling,*
- *flera enhetschefer saknar social högskoleutbildning,*
- *rättssäkerhet,*
- *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 2004 bodde cirka 31 586 personer i Härryda kommun varav 12,5 % (3 985) är 65 år eller äldre. I riket totalt var andelen ålderspensionärer cirka 17,4 % vid samma tidpunkt.

Organisationen

Kommunstyrelsen är ansvarig nämnd för sektorn för socialtjänst där äldreomsorgen ingår som ett verksamhetsområde. Sektorn består även av verksamhetsområdena individ och familjeomsorg, handikappomsorg och administration. Sektorchefen är ytterst ansvarig tjänsteman.

En verksamhetschef ansvarar för området äldreomsorg vilket är indelat i tre områden; hemtjänst och utredning av insats, äldreboende samt hälso- och sjukvård.

Området hemtjänst och utredning omfattar följande:

- en biståndsenhet med fyra biståndsbedömare som leds av en enhetschef,
- fyra hemtjänstdistrikt som leds av var sin enhetschef,
- anhörigkonsulent och uppsökande verksamhet.

Hemtjänstens enhetschefer ansvarar även för dagcentraler, dagverksamheter, kvällspatruller, nattpatruller och fritidsassistenter.

Det finns sex äldreboenden som leds av var sin enhetschef. Ett rehabiliteringsboende på Ekdalagården ingår i området hälso- och sjukvård trots att det är ett bistånd enligt SoL att få komma dit.

Biståndsbedömareheten omorganiserades under tiden som Länsstyrelsens tillsyn gjordes. Tidigare fördelades ärenden mellan biståndsbedömare efter brukarens födelsedatum. Det innebär att biståndsbedömare hade kontakt med samtliga hemtjänstgrupper och enhetschefer spridda över hela kommunen.

Samtliga enhetschefer, biståndsbedömare och hemtjänstpersonal såg fram emot denna förändring som innebar att varje biståndsbedömare huvudsakligen skulle rikta sitt arbete mot ett hemtjänstområde. Varje hemtjänstområde kommer att ha kontinuerliga ”teamträffar” där

hemtjänstpersonalen, enhetschefen, biståndsbedömaren, sjuksköterskan och rehabpersonalen ingår.

Insatser

Enligt enkätsvar från kommunen hade i oktober 786 äldre personer biståndsinsatser (ej ekonomiskt bistånd) enligt SoL varav 495 kvinnor och 291 män.

- 200 personer bor i äldreboende,
- 560 personer har hemtjänstinsatser,
- 14 personer har beslut om korttids boende,
- 12 personer har avlastning/växelvård,
- 438 personer har trygghetslarm,
- 52 personer är beviljad dagverksamhet,
- 55 personer har ledsagarservice,
- 7 personer har avlösning till anhörig i hemmet,
- 125 personer har matdistribution.

Uppsökande verksamhet

En person arbetar halvtid med uppsökande verksamhet. Det uppsökande arbetet består av hembesök riktat till personer som fyller 80 år under året och som inte har några hemtjänstinsatser. De som tackar nej till besök erbjuds att få hemskickat informationsbroschyrer om kommunens olika verksamheter.

Information

Information om äldreomsorgen finns på kommunens hemsida. Kommunens biståndsbedömare informerar om socialtjänsten vid hembesök och telefonsamtal. Anhörigkonsulenten informerar om anhörigstöd på seniordagar, medborgarmöte och andra sammankomster med pensionärsorganisationer. Information om äldreomsorgen finns även på kommunbladet som går ut till alla hushåll i kommunen.

Enligt enhetscheferna skall en broschyr utarbetas där det framgår *vem och vilka* som är ansvarig enhetschef, biståndsbedömare och personalgrupp för den insats som den enskilde är beviljad.

Samverkan med andra myndigheter, intresseorganisationer, föreningar.

Samverkan sker med kommunala pensionärsrådet, KPR som representeras av PRO (Härryda PRO- föreningars samorganisation), SPF (Sveriges pensionärsförbund) samt Härryda finska pensionärsförening. I pensionärsrådet finns också politiska företrädare för den lokala hälso- och sjukvårdsnämnden för Partille, Härryda och Mölndal. Pensionärsrådets uppgift är att vara ett samrådsorgan mellan kommunen och pensionärsorganisationerna och det är viktigt att deras sakkunskap och erfarenheter tas tillvara. Pensionärsrådet träffar äldreomsorgens verksamhetschef sex gånger per år.

Anhörigkonsulenterna samverkar med ett flertal organisationer som t.ex. Röda Korset, Demensföreningen, Anhörigföreningen, Landvetter och Härryda församling, SPF Hindås och Finska Pensionärsföreningen.

I de besvarade enkäterna framkommer att pensionärsorganisationerna i KPR upplever att de kommer sent in i beslutsprocessen och att de ofta får information om beslut som redan är fattade. De samverkar i den mån de blir involverade i planeringsstadiet. De flesta av pensionärsorganisationerna som deltar i KPR känner till att uppsökande verksamhet bedrivs av kommunen.

Tillgängligheten till handläggarna.

Hemtjänstpersonalen uppger att de sällan träffar biståndsbedömarna. Kommunikationen sker oftast per telefon och den fungerar bra. De ser fram emot att ha endast en biståndsbedömare som arbetar mot deras geografiska område och som kommer att ingå i teamet, efter omorganisationen.

En pensionärsorganisation svarar i enkäten att det är svårt för de finländare som inte talar bra svenska att komma i kontakt med handläggare och ansvariga. De övriga organisationerna svarar att det inte upplevt några större svårigheter.

Brukarnas intryck

Merparten av brukarna som intervjuats känner till vem som är biståndsbedömare, ett fåtal visste vem som är enhetschef. Brukarna uppger att de oftast tar kontakt med personalen om de behöver mer eller förändrade insatser.

Länsstyrelsens bedömning

Länsstyrelsen bedömer att nämnden *uppfyller* Länsstyrelsens krav.

Kommentarer

För att tydligt informera brukare vilka personer som ansvarar för vad inom äldreomsorgen är det viktigt att den planerade informationsbroschyren färdigställs.

MÅL, PLANER OCH RIKTLINJER

För att uppfylla de krav som Länsstyrelsen ställer skall:

- *det finnas mål och planer för verksamheter,*
- *kommunen ha en verksamhetsplan för äldreomsorgen,*
- *målen vara en konkretisering av de övergripande målen i SoL och finnas på olika nivåer och vara väl kända av berörd personal,*
- *kommunens riktlinjer skall grundas på SoL och dess intentioner och alltid möjliggöra individuella bedömningar,*
- *kvarboendepincipen eftersträvas i såväl ordinärt som särskilt boende.*

Mål och planer

Äldreomsorgens verksamhet utgår från nationella mål för äldrepolitiken, socialtjänstlagen och hälso- och sjukvårdslagen samt från ”Politiska mål för äldrepolitiken i Härryda kommun”.

Exempel på de ”Politiska målen för äldrepolitiken” är:

- de enskilda skall kunna åldras med trygghet, värdighet och oberoende samt med hänsyn till kulturell bakgrund,
- den enskilde skall ha inflytande över utformningen av insatserna.

Verksamheten skall:

- skjuta på tidpunkten för vård- och omsorgsbehovet genom aktiv social och fysisk samhällsplanering,
- utveckla det uppsökande och förebyggande hälsoarbetet,
- arbeta för att förhindra social isolering och därför stimulera till ett aktivt liv,
- möjliggöra kvarboende i det ursprungliga hemmet för den friska av makarna liksom att underlätta för fortsatt samboende även om en av makarna är i behov av extra stöd,
- öka möjligheten till boende med olika servicenivåer samt verka för olika upplåtelseformer för boende,
- utveckla stöd till anhöriga på både vårdtagarens och de anhörigas villkor,
- hålla en hög tillgänglighet och kvalitet i hemtjänsten,
- möjliggöra kvarboende för alla vårdtagare på samma äldreboende under hela omsorgstiden.

För äldreomsorgens del finns i verksamhetsplanen 2005-2007 verksamhetsområdena äldreboende, hemtjänst, biståndsenheten, hemsjukvård, anhörig/närståendestöd, uppsökande verksamhet, larm. Dessa områdens innehåll tydliggörs och utvecklingsstrategier beskrivs.

Enligt chefer och personal har de tillsammans arbetat, på t.ex. planeringsdagar, med att bryta ner de övergripande politiska målen samt verksamhetsplanens mål till mål för respektive äldreboende, hemtjänstområde m.m.

De olika hemtjänstgrupperna och äldreboendenas mål följer en gemensam struktur där mål beskrivs, hur målen ska uppnås och hur målen följs upp. Exempel på mål är att:

- en pärm skall upprättas för social dokumentation för alla brukare,
- skapa ett forum där personal kan planera omsorgen och omvårdnaden bättre för den enskilde,
- införa individuella omsorgsplaner,
- varje boende ska få en individuell aktivitet per månad.

Samtliga personalkategorier och grupper uppger att de känner till de övergripande politiska målen och att respektive verksamhets mål är väl kända.

Riktlinjer

Det finns riktlinjer för bistånd inom äldreomsorgen i Härryda kommun. Dessa riktlinjer var inte antagna av Kommunstyrelsen vid tillsynstillfället.

Riktlinjerna kan ses som en handbok om bistånd och innehåller bland annat principer för biståndshandläggning, lagar, arbetsrutiner, samverkansrutiner, insatsernas karaktär och definition m.m.

Enligt dokumentet skall riktlinjerna tjäna som en vägledning och bidra till att beslut som fattas av olika biståndsbedömare blir så likartad som möjligt om förutsättningarna är lika. En individuell prövning skall alltid göras.

Innebörden i olika insatser beskrivs detaljerat och insatsfrekvens finns angiven ibland. Exempel på riktlinjer är

- Social kontakt *kan beviljas* som enstaka insats om den enskilde känner oro, ångest eller ensamhet. Oftast utgör social kontakt en del i en annan insats.
- Om den enskilde i framtiden förväntas kunna handla på egen hand kan personal vara behjälplig med inköpen under en månads tid. Fortsatt stöd efter en månad ges inte utan därefter sköts inköpen av andra.
- Den enskilde har rätt till kvarboende oavsett boendeform. Om makar ansöker om särskilt boende skall plats kunna erbjudas till bägge två även om det bara är en som har behov av särskilt boende.
- Det kommer att inrättas ”Trygghetsplatser” på ett äldreboende. Behovet av en sådan plats kommer inte att biståndsbedömas.

Länsstyrelsens bedömning

Länsstyrelsen bedömer att nämnden *uppfyller* Länsstyrelsens krav.

Kommentarer

Länsstyrelsen anser att riktlinjerna kan fungera som en vägledning för biståndsbedömarna för hur biståndsinsatserna skall bedömas. Det är dock viktigt att poängtera att en hänvisning till riktlinjerna inte kan vara den enda motiveringen till att en insats avslås eller begränsas i frekvens.

Länsstyrelsen anser att tidsbegränsningen till en månad för hjälp med inköp starkt begränsar den enskildes möjlighet till delaktighet i vardagslivet.

METODER FÖR UPPFÖLJNING OCH EGENKONTROLL

För att uppfylla de krav som Länsstyrelsen ställer skall:

- *uppföljning ske genom brukarundersökning 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 antagna av nämnden och väl kända av personalen.*

Av verksamhetsplanen framgår att kontinuerliga brukarundersökningar skall göras. Verksamhetschefen uppger att brukarenkäter skickas ut 2-3 ggr/år. Dessutom finns det personal och chefsenkäter.

Kvalitetsutveckling

Samtliga chefer samt två representanter från varje personalgrupp, s.k. kvalitetsombud genomgår en utbildning för att implementera ett kvalitetsledningssystem. Enligt verksamhetsplanen är syftet med ett kvalitetsledningssystem att säkerställa den vård, omsorg och service som ges. Kvalitetsarbetet tydliggör målstyrning och måluppfyllelse. En gemensam modell för att identifiera verksamhetens processer genomförs och regelbundna utvärderingar och uppföljningar skall genomföras. Målet är att skapa tydlighet i organisationen, att det skall bli ordning och reda i vardagen och att alla är helt på det klara med sitt uppdrag.

All intervjuad personal ser positivt på det påbörjade kvalitetsutvecklingsarbetet och det är väl känt av alla.

Synpunktshantering

Sedan 2003 finns ett system för inhämtande av synpunkter från kommuninnevanorna. Enligt verksamhetsplanen är enskildas synpunkter en viktig informationskälla för att identifiera områden som behöver förbättras respektive behållas. Med synpunkter avses klagomål, beröm och förslag till förbättringar.

Foldern ”Synpunkten” finns i receptionen eller i entréerna på äldreboendena, väl synlig genom stora skyltar. De finns däremot inte på respektive enhet. Enligt enhetscheferna på boendena är personalen informerad om Synpunkten men de kan ha glömt det. Den ena personalgruppen som Länsstyrelsen intervjuade försökte först lösa klagomålet på enheten om det inte gick hänvisade de till chefen. Den andra gruppen hänvisade till chefen eller politikerna.

I några hemtjänstlokaler finns Synpunkten och personalen delar ut den till brukarna men i hälften av hemtjänstgrupperna känner personalen inte till den.

Personalen säger att de tar emot klagomål och synpunkter, åtgärdar vissa saker själva och/eller förmedlar dessa vidare till sina chefer.

Länsstyrelsen har tagit del av de senaste tio synpunkterna som inkommit till kommunen. Av dessa gäller sex klagomål att avgifterna är för höga. En handlar om att det är för många vikarier, två om dålig snöröjning kring äldreboende samt ett om inkontinensmaterial.

Samtliga synpunkter/klagomål har snabbt åtgärdats bl.a. genom att ansvarig tjänsteman har kontaktat den klagande.

Brukarnas intryck

Ingen av de intervjuade brukarna på äldreboendena eller i hemtjänsten har använt sig av klagomålsbroschyren Synpunkten. Däremot framför de sina klagomål direkt till personalen. Ett fåtal svarar att de vänder sig till enhetschefen.

Lex Sarah

Det finns en rutin för handläggning vid anmälan om Lex Sarah som innebär hur anmälan skall gå till samt blankett för anmälan. Rutinen är väl känd av all personal. Enligt enhetscheferna diskuteras innebörden av Lex Sarah under våren 2005 när rutinerna reviderades. Personalen uppger att det ändå är svårt att förstå innebörden.

Länsstyrelsens bedömning

Länsstyrelsen bedömer att nämnden *uppfyller* Länsstyrelsens krav.

Kommentarer

Det är viktigt att möta personalens svårigheter att tolka/förstå innebörden av Lex Sarah genom att kontinuerligt diskutera detta.

Informationen om klagomålshantering genom Synpunkten måste spridas till all personal.

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

För att uppfylla de krav som Länsstyrelsen ställer skall:

- *det finnas ett system för rapportering mellan socialtjänsten och kommunens planerare,*
- *utifrån mål på de olika nivåerna planeras för t.ex. utbyggnad av verksamheter,*
- *samtliga beslut och domar verkställas omgående eller när det gäller särskilt boende inom tre månader.*

Enligt verksamhetschefen sker samverkan tidigt och kontinuerligt med samhällsplaneringsenheten. En plan tas fram för lokaler och särskilt boende i samband med budgetarbetet. I planerna för lokaler och särskilt boende redovisas befolkningsprognos, beräknat behov av särskilt boende, planerade platser inom särskilt boende samt utbyggnadsplan. Planen beskriver den kommande sexårsperioden.

Kommunstyrelsen informeras om de senaste biståndsbesluten. Befolkningsprognosen och omvärldsanalys är andra verktyg som används för att få kunskap om nuvarande och kommande behov.

”Bostäder med god tillgänglighet, BGT” finns på flera platser i kommunen. Dessa hus är centralt belägna, har god tillgänglighet till samhällsservice, har hiss och är reserverade för personer över 55 år. Biståndsbedömarna kan ge bistånd till förtur till dessa bostäder.

Beslut och domar

Under 2004 har nämnden gett avslagsbeslut på sökt biståndsinsats enligt SoL i 29 fall. Avslagsmotiveringen var att behovet kan tillgodoses på annat sätt, genom t.ex. hemtjänst eller erbjudande om anpassat boende om ansökan gällt särskilt boende.

Av dessa har två beslut överklagats. Dessa gällde ansökan om särskilt boende. Samtliga beslut och domar har verkställts under 2004 enligt verksamhetschefens enkätsvar.

Länsstyrelsen granskade de senaste 15 besluten som gäller särskilt boende; samtliga ansökningar beviljades och samtliga verkställdes inom tre månader. Vid tiden för tillsynen fanns det flera lediga lägenheter på olika särskilda boenden. Enligt biståndsbedömarna är det en ny situation med tomma lägenheter.

Länsstyrelsens bedömning

Länsstyrelsen bedömer att nämnden *uppfyller* Länsstyrelsens krav.

Kommentarer

Det är mycket positivt att planeringen för bl.a. äldreboenden och andra bostäder med god tillgänglighet sker kontinuerligt. För att kommunens bostadsförsörjningsansvar skall kunna uppfyllas för alla kommunmedborgare förutsätter det att socialtjänstens kunskap om ”sina målgrupper” tas till vara tidigt i planeringsprocessen, vilket Länsstyrelsen uppfattar att kommunen gör på ett förtjänstfullt sätt.

KVALITET - 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,*
- *den enskildes självbestämmande i olika frågor i vardagen såsom dygnsrytm, mat, kläddval, personlig stil, komma ut i frisk luft etc. efterfrågas och dokumenteras kontinuerligt,*
- *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,*
- *insatserna utföras i den omfattning som bestämts enligt planeringen och/eller biståndsbedömningen.*

Hemtjänst

Biståndsbedömaren skickar utredning och/eller en omsorgsplan till hemtjänstgruppen via fax. Personalen som tar emot faxet bekräftar att så skett. Enhetschefen informeras via datormeddelande om att ett nytt ärende påbörjas eller att en förändring har skett i ett pågående ärende.

Samordnaren i respektive hemtjänstgrupp ser till att brukarens beviljade insatser blir inplanerade och att en kontaktperson utses. Samordnarens uppgift är bl.a. att planera det dagliga arbetet samt att rekrytera korttidsvikarier.

Omsorgsplanen består av delar av utredningen samt en beskrivning av de insatser som är beviljade. Mål och syfte med insatsen kan framgå av planen. Några av personalen säger att målet med insatsen var tydligare beskrivet av handläggaren/enhetschefen innan förändringen till en delad organisation skedde år 2002.

Samtliga hemtjänstgrupper anger i enkätsvaren att det finns individuell planering/omsorgsplaner för samtliga brukare som biståndsbedömarna i regel har upprättat. Hemtjänstpersonalen följer omsorgsplanerna men omvandlar inte dessa till en annan form av plan. Samtliga grupper säger att de kan verkställa de biståndsinsatser som är beviljade oavsett art. Personalen uppmärksammar biståndsbedömarna på den enskildes eventuellt förändrade behov.

Ett förändrat sätt att göra omsorgsplaner på införs under 2005-2006. Det innebär att det är hemtjänstpersonalen som skall upprätta en omsorgsplan. En hemtjänstgrupp har sedan ett år prövat på det nya sättet med att upprätta omsorgsplaner och en individuell planering. Personalen uppger dock att de inte fått tillräcklig vägledning för att kunna arbetat fullt ut på det nya sättet.

Brukarnas intryck

Ingen av de intervjuade brukarna inom hemtjänsten hade varit med om att göra upp någon plan över hjälpen de får och hur den ska utföras. De flesta säger att den hjälp de har stämmer bra överens med det de vill ha hjälp med. Två brukare uppgav dock att hjälpen inte stämde överens med de insatser de hade fått beviljat. Insatserna har helt uteblivit. En annan brukare uttryckte i enkätsvaren ”jag vet inte varför jag inte får det jag behöver, som exempel ledsagare för att gå och handla eller uträtta ärende”.

Kvällspatrull

Hemtjänstens personal ansvarar för att en kopia på omsorgsplan skickas/ges till kvällspatrullen. Kvällspatrullen försöker planera så att brukaren i möjligaste mån får insatsen/besöket efter dennes önskemål om tidpunkten.

Boenden

I samband med inflyttningen till äldreboendet genomförs ankomstsamtal. I ankomstsamtalet kan den enskilde, anhörig, kontaktpersonen, enhetschefen och sjuksköterskan delta. Syftet med samtalet är dels att lära känna den enskilde dels att informera den enskilde och eventuell anhörig om boendet.

Ett dokument med olika frågor ligger till grund vid ankomstsamtalet. Detta dokument fylls i av den enskilde, anhörig och kontaktperson. Dessa uppgifter ligger sedan till grund för den ”Levnadsberättelse” som kontaktpersonen skriver. Länsstyrelsen kan inte se att dessa uppgifter överförs till något annat dokument.

Kontaktpersonen ensam eller tillsammans med enhetschef och ansvarar för att ”Albumblad” och ”ADL-blad” upprättas. Albumbladet innehåller bl.a. personuppgifter och vilket behov av hjälp den enskilde har. ADL-bladen beskriver mer utförligt vilket behov av hjälp den enskilde har och någon enstaka gång hur den ska utföras. Rehabpersonal medverkar vid den första bedömningen av ADL. Det dagliga arbetet planeras utifrån dessa dokument.

Två enheter har uppgett att de har som mål att en gång per år följa upp insatserna med brukaren och/eller anhörig. Målet är ännu inte uppnått enligt en av personalgrupperna. Kontaktpersonen är ansvarig för kontinuerlig uppdatering av dokumenten.

Enligt personalen kan brukarna helt eller delvis själva bestämma när de vill gå och lägga sig eller när de vill gå upp. Lunch och middag serveras vid bestämda tider men det finns möjligheter att värma mat och äta senare om den enskilde önskar det.

På ett boende uppger personalen att den enskildes behov i stort kan tillgodoses men på det andra boendet kan inte de individuella sociala behoven tillgodoses.

Brukarnas intryck

Hälften av de boende som Länsstyrelsen genom intervjuer och enkäter inhämtat synpunkter ifrån upp gav att de varit delaktiga i upprättandet av någon form av individuell planering. De upp gav också att de insatser de fick stämde väl överens med det som bestämts. Två boende uttrycker att det dröjer för länge innan de får hjälp.

Dagverksamheten Smultronstället

Innan beslut om bistånd för dagverksamhet tas kontrollerar biståndsbedömaren om det finns plats på dagverksamheten. Om så inte är fallet avslås ansökan. När en ny gäst fått beviljat bistånd till dagverksamheten meddelar biståndsbedömarna personalen per telefon eller fax. Brukaren inbjuds till ett första möte. Information som rör den enskilde ges av anhöriga för det mesta tillsammans med ”gästen”. En levnadsberättelse skrivs också. På dagverksamheten saknas individuella planer.

Länsstyrelsens bedömning

Länsstyrelsen bedömer att nämnden *delvis uppfyller* Länsstyrelsens krav.

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

- Den enskilde skall vara delaktig i hur de bedömda /planerade insatserna skall utföras genom att delta i upprättandet av omsorgsplaner.
- De sociala behoven måste kontinuerligt efterfrågas och dokumenteras på ett bättre sätt på boendena.
- Det skall finnas en individuell omsorgsplan även för innehållet och stödet på dagverksamheten.

Kommentarer

Eftersom ett nytt dokumentationssätt kommer att införas där personalen bär ansvaret för upprättandet av omsorgsplaner är det oerhört viktigt att kunskap om dokumentation finns hos alla. Enhetscheferna har ett ansvar för kvaliteten i utförandet av insatserna och måste därför vara den som ansvarar även för *att och hur* dokumentationen sker.

Omsorgens innehåll

För att uppfylla de krav som Länsstyrelsen ställer skall,

- *den enskildes behov efterfrågas och tillgodoses,*
- *information, aktiviteter och deltagande i samhällslivet anpassas till de enskilda individerna,*
- *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,*
- *verksamhetens 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,*
- *personalen i de särskilda boendena aktivt bidra till den sociala gemenskapen,*
- *optimalt integritetsskydd skapas vid alla intima situationer som kan innebära att den enskilde kan bli sedda av någon annan,*
- *hänsyn tas till en enskilds eventuella starka motstånd till att få omsorg av person av motsatt kön i intima situationer,*
- *den enskilde få avsluta livet med värdighet, där personalen ska uppmärksamma och efterfråga den enskildes önsknings i samband med livets slut.*

Biståndsbedömarna anser att de bedömer den enskildes samtliga behov om de ansöker om detta. I utredningssamtalet försöker de efterfråga andra behov än de primära.

Det finns riktlinjer som biståndsbedömarna själva har tagit fram och dessa riktlinjer upplevs inte styrande utan mer som en vägledning, främst för vikarier. Gruppen diskuterar mycket kring insatserna och riktlinjerna. De anser att de gör fria, korrekta och generösa bedömningar. De anser att de gör individuella bedömningar och hittar individuella lösningar på den enskildes behov. Till exempel kan tillfällig ledsagning beviljas när den enskilde behöver stöd till någon verksamhet eller att komma utomhus. Inköpsresor tillsammans med hemtjänsten kan också beviljas av sociala skäl.

Oro och ångest kan vara en anledning till att bevilja särskilt boende. Biståndsbedömarna upplever att de och enhetscheferna inte alltid uppfattar den enskildes behov på samma sätt.

Hemtjänst

Hemtjänstpersonalen uppger att de kan verkställa de biståndsbedömda insatserna. I enkätsvaren ger hemtjänstgrupperna följande exempel på sociala behov som tillgodoses genom hemtjänsten: ledsagning till olika aktiviteter, träffpunkter och dagverksamheter, social kontakt, pratstunder, promenader och klädinköp.

Alla grupper skriver i enkätsvaren att de sociala bistånden kan verkställas även om tiden för dessa insatser ibland är kort. Några av personalen säger i intervjuerna att bistånden är begränsade och att sociala behov oftast skall tillgodoses i en annan form än genom hemtjänsten.

Innebörden av en insats, t.ex. dusch, är inte alltid preciserad. Detta innebär, enligt personalen, osäkerhet om t.ex. rullning av håret ingår i biståndet. Bistånden uppfattas ändå som relativt detaljerade men personalen kan tillfälligt ge annan hjälp som behövs utan att det måste biståndsbedömas.

Personalen beskriver att de försöker arbeta på ett likartat sätt. De uppmanar och uppmuntrar brukarna att göra så mycket som möjligt själva för att de skall behålla sina förmågor. Personalen beskriver också att brukarna gärna vill ha hjälp med saker som de egentligen klarar av själva.

Personalen frågar hur brukaren vill ha insatserna utförda och de uppmuntrar brukarna till att de skall bestämma så mycket som möjligt själva över sin vardag.

Enhetscheferna tycker att personalen har ett bra förhållningssätt och att de har god kompetens.

Kontaktmannaskap finns i alla hemtjänstgrupper och innebörden finns definierat skriftligt. Varje personal är kontaktperson för några brukare. Avgörande för vem som blir kontaktperson är den som har tidsutrymme, intressen som sammanfaller, speciell kompetens och fallenhet etc.

När det gäller personkontinuitet; dvs. det antal personal som hjälper en brukare; skiljer sig grupperna åt beroende på att gruppstorlekarna varierar mellan 5 och 14 personer. I de små grupperna begränsas antalet personal till 4-5 personer medan det i de stora grupperna kan vara så att alla i gruppen hjälper brukaren. I någon grupp får brukaren en och samma personal initialt och därefter flera medan andra brukare alltid har en eller två eftersom det fungerar bäst för brukaren. Några av personalen beskriver att vissa brukare tycker det är roligt att det kommer många olika så att de får del av många olika personers upplevelser och berättelser. All personal säger dock att de försöker eftersträva hög kontinuitet.

De enskildas önskemål om att viss personal skall hjälpa dem vid intima situationer respekteras. Personalen försöker dock att förmå brukarna att acceptera manlig personal i samtliga omsorgssituationer.

För de brukare som upplever otrygghet försöker personalen genom personkontinuitet, sitt bemötande och snabba insatser vid t.ex. larm skapa större trygghet. Det finns telefonsvarare i hemtjänstlokalerna så att brukaren kan lämna meddelanden och bli uppringda. Trygghetslarm beviljas till alla som behöver det.

Kvällspatrull

Länsstyrelsen kan konstatera att personalen bemötte brukarna och deras anhöriga på ett respektfullt sätt. De inväntade den enskildes takt, tog den tid som behövdes utan att stressa. Hälften av personalen är män och det tycktes inte vara något problem med att få hjälpa den enskilde i olika intima omsorgssituationer.

Brukarnas intryck

De allra flesta brukare som har svarat på enkäten är nöjda med hemtjänstens insatser. De anser i stort att de får den hjälp de behöver och att de i viss mån kan påverka tiden för när insatsen utförs. En brukare säger att det är väldigt svårt att förändra tiden för uppstigning på morgonen trots att klagomål framförts.

De upplever ett gott bemötande från personalen och känner sig trygga samt säger att de får snabb hjälp om de larmar. Flera skriver och säger att det är många olika personer som kommer till dem. Några av de intervjuade säger att de tycker personalen borde ha namnskyltar på sig. De flesta uppgav att de inte hade någon kontaktperson utan att de vänder sig till alla i hemtjänstgruppen om de behöver.

Ingen av de intervjuade deltar i gemensamma aktiviteter på Rävlanda- respektive Ekdalaträffen. Anledningen är att de inte har behov, det är svårt att höra, de inte känner till träffarna eller att det finns "inget för mig" där.

Några brukare har ledsagning som insats för egna aktiviteter och använder färdtjänst medan två brukare säger att de får hjälp av sina barn.

Boenden

Någon form av brukarråd finns på alla äldreboenden.

På varje boende finns det tillgång till fritidsassistent någon dag per vecka. Fritidsassistenternas uppdrag är att arbeta konsultativt för att främja aktivisering. De ska vara ett stöd för personalen när det gäller arbetet med social aktivisering och att organisera kollektiva insatser.

Exempel på kollektiva aktiviteter som erbjuds på de olika äldreboendena är bingo, gymnastik tipspromenader, fikastunder, film, bakning och högläsning. En enhet uppger att det bl. a. är önskemål från den enskilde som styr utbudet samt att det märks på uppslutningen om aktiviteten är populär. På brukarråden/fritidsråden planeras boendets olika aktiviteter. När det gäller individuella insatser anser två enheter att de behöver utvecklas. Individuella aktiviteter som nämns är utflykter, gå på fotbollsmatch, marknadsbesök, pratstunder, bakning, promenader och handla. Några enheter på olika äldreboenden skriver att de inte alltid finns tid och personal till att tillgodose de individuella sociala behoven. En av personalgrupperna uppger att det inte finns så mycket tid för att tillgodose behovet av individuella aktiviteter.

Alla brukare har en kontaktperson. Enligt en av personalgrupperna finns det ett dokument som beskriver en kontaktpersons arbetsuppgifter. Kontaktpersonen har det övergripande ansvaret för "sin" brukare. Arbetar kontaktpersonen är det också han/hon som t ex hjälper till att duscha.

Om den enskilde har ett starkt motstånd till att få omsorg av en viss personal uppgav en av personalgrupperna att det finns möjligheter att byta personal. I den andra gruppen har problemet inte uppstått ännu.

Enligt enhetscheferna är arbetsrutinerna ständigt föremål för omarbetningar och initiativ till förändringar kommer också från personalen.

Brukarnas intryck

I enkätsvaren omnämns ofta personalen som engagerad, duktig, hjälpsam, snäll och att verksamheten på äldreboendet är bra. De synpunkter som har lämnats är bl.a. att det borde vara mer aktiviteter, mer vardagsumgänge med personalen samt att personalen har fått mer att göra vilket gjort att aktiviteter upphört och att personalen har ont om tid för att sitta ner och prata, spela kort och göra det där lilla "extra".

I enkäterna uppger de allra flesta på äldreboendena att de kan påverka tiden för den hjälp de behöver i samband med uppstigning och läggning, men att de inte har så stora möjligheter att påverka vilken mat som serveras. Tiderna för måltiderna kan inom vissa gränser ändras och maten kan sparas och värmas.

Av de boende och anhöriga som har intervjuats på Ekdalagården och Rådahemmet kände nästa alla till att de hade en kontaktperson och att den personen hade lite extra ansvar för vissa sysslor som t.ex. kontakt med anhöriga. Samtliga känner också till att det finns gemensamma aktiviteter och som de brukar delta i om de orkar.

En anhörig uppger i enkäten att: ”- oftast när vi kommer ligger den boende och ropar på hjälp och kan inte larma.”

Vård i livets slutskede

Kommunstyrelsen har antagit en handlingsplan för palliativ vård.. Målet är att förbättra den palliativa vården genom god omvårdnad och omsorg samt att ge god livskvalitet för den enskilde och dennes närstående.

Det har genomförts studiecirklar i palliativ vård. Personalen på boendena som har gått denna utbildning ska sedan stötta och ge råd till övriga medarbetare. På det ena äldreboendet är det självklart att sätta in extrapersonal vid vård i livets slut medan det inte är lika självklart på det andra boendet.

Hemtjänstpersonalen uppger att det ännu inte finns något palliativt team men det kommer att inrättas. Några i hemtjänstgruppen kommer att ingå i denna tillsammans med sjuksköterska, sjukgymnast och arbetsterapeut. Samtliga personal säger att de kan sätta in de extraresurser som behövs med biståndsbedömarnas goda minne.

Dagverksamheten Smultronstället

Det dagliga innehållet på Smultronstället planeras utifrån den enskildes önskemål, hur personen mår just den dagen samt hur personen fungerar med övriga i gruppen.

Personalen eftersträvar att göra gästerna delaktiga i vardagsgöromålen såsom att planera middagen, handla och laga maten. De försöker att vara ute så mycket som möjligt, promenerar och gör små utflykter. De deltar också i Ekdalagårdens allmänna aktiviteter. Andra aktiviteter som sker utifrån gästens önskemål är bl.a. tidningsläsning, filmvisning, kort och sällskapsspel, anpassade ordspråkssånger och musik. Personalen delar upp gruppen i smågrupper i samtliga aktiviteter.

Anhörigstöd

Det finns en heltidsanställd anhörigkonsulent som har som uppgift att organisera och informera om stöd till anhöriga.

Anhörigstödjaren startar bl.a. samtalsgrupper för anhöriga som sedan leds av två frivilliga anhörigstödjare. Samtalsgrupperna pågår under lång tid och fungerar som självhjälpsgrupper. Nya anhöriga kan börja i befintliga grupper eller vänta tills en ny grupp startar.

Anhörigkonsulenten gör hembesök, ger information om andra samhällsinsatser, enskilda stödsamtal, samverkar med frivilligorganisationer och anhörigföreningar, inbjuder till föreläsningar och träffar.

Alla personer som har anhörigbidrag, avlösning i hemmet eller ingår i samtalsgrupperna inbjuds till gemensamma aktiviteter.

Länsstyrelsens bedömning

Länsstyrelsen bedömer att nämnden *delvis uppfyller* Länsstyrelsens krav.

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

- På boendena måste de enskildas behov av aktiviteter och stimulans efterfrågas och tillgodoses. Även om det finns ett stort utbud av kollektiva aktiviteter behöver det inte betyda att den enskilde har ett utbyte av något av det som erbjuds.
- Samtliga hemtjänstgrupper skall eftersträva att arbeta och planera sin verksamhet så att maximal personkontinuitet kan upprätthållas.

Kommentarer

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

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 anger i intervjuer och enkätsvar att bl.a. följande är viktigt att tänk på och planera för i samband med måltider:

- att skapa en lugn och trivsamt miljö,
- sociala måltider där personalen sitter med,
- möjlighet att själv ta sin mat,
- att de boende äter samtliga måltider gemensamt i matsalen,
- att duka extra fint till helger och högtider,
- vin och sprit för de som önskar,
- att brukare genom brukarråd/matråd ska kunna påverka.

Personalen på äldreboendena uppger i enkätsvar och samtal/intervju att bl.a. följande är viktigt när det gäller mat och måltider:

- lugn och ro vid måltiderna,
- näringsrik, varierande, god och individanpassad mat,
- att duka med servetter,
- att få äta själv så länge det går,

- rätt bordsplacering,
- flexibla måltider och måltidsplatser,
- att alla sitter vid bordet och får sin mat samtidigt.

Observation på boende

Vid Länsstyrelsens tillsynsbesök utfördes måltidsobservationer på fyra äldreboenden. Matsalarna på samtliga äldreboenden är ljusa, rymliga och bra möblerade med flera mindre bord. Levande blommor finns i samliga matsalar både i fönstren och på borden. Mindre och mer ombonade matsalar finns att tillgå.

Måltiderna är tidsmässigt utspridda mellan 8:30- 17:30. På tre av boendena serveras maten med ett så kallat bricksystem i en stor gemensam matsal. De personer som kan hämtar själv sin mat vid serveringsdisken där personal serverar efter önskemål. Det finns inga karotter för de personer som kan ta mat själv. På ett gruppboende serveras maten i karotter och de boende som kan serverar sig själva. Personalen sitter med vid bordet och äter, och samtalar med de boende om väder, resor och olika maträtter.

De som själva inte kan bära sin bricka eller själva förflytta sig väntar vid borden medan personal hämtar mat. Personalen frågar sällan efter portionsstorlek eller val av dryck innan maten hämtas. De personer som behöver matas får vänta till sist och de befinner sig i matsalen när serveringen börjar vilket innebär att deras väntan blir cirka 20 minuter innan de får sin mat. Personal lämnade en boende mitt i matningen för att svara på larm. Detta sker ofta på kvällen enligt personalen.

På samtliga boenden finns endast en rätt att välja på. Olika drycker fanns att tillgå men på något äldreboende serverades lättöl endast på helgen. Personalen uppgav att den enskilde kan få annan mat när de inte tål eller tycker om det som serveras. Om den enskilde p.g.a. allergi, sjukdom eller liknande vill ha annan mat så utfärdar sjuksköterskan ett intyg. På flera äldreboenden serveras kaffe efter maten genom att personalen går runt i matsalen med en liten serveringsvagn.

Personalen uppger att brukarna bör äta i matsalen. Ljudnivån i matsalen är hög innan samtliga brukare får sin mat och personalen sätter sig ner. Personalen sitter utspridd vid olika bord, och hjälper i regel var sin brukare med att inta sin måltid. Personalen äter inte gemensamt med brukarna på de tre andra boendena som granskades.

Brukarnas intryck

Hälften av de som personer som kommenterat maten i enkäten tycker att den är bra. De lämnas dock synpunkter på att det är mycket halvfabrikat, enformig kvällsmat och begränsat utbud av måltidsdryck på vardagarna. Tre brukare uppger att de hoppar över måltider för att de inte tycker om maten. Tre av fyra intervjuade brukare uppger att det är trivsamt vid måltiden medan en brukare säger att det ofta är tyst eller att några skriker eller gråter. De kan äta i sin lägenhet om de har gäster eller vill det. En person säger att ”personalen har inte frågat var jag vill äta utan hänvisade till matsalen när jag flyttade in”.

Matdistribution

De brukare som inte kan laga mat själva kan beviljas matdistribution. Länsstyrelsen följde med när personal från serviceenheten ”körde ut” varm mat som tillagats i ett av äldreboendenas kök till brukare i Mölnlycke. Maten levereras till de personer som själva kan klara av sin matsituation. Andra brukare som behöver hjälp med maten får sin mat via hemtjänstpersonalen som värmer maten hos den enskilde. Biståndsbedömarna uppger att de utreder vilket stöd den enskilde behöver kring matsituationen.

Serviceenhetens personal som Länsstyrelsen följde känner väl till brukarna och deras vanor och hälsotillstånd. Det innebär bl.a. att hon kontaktar hemtjänsten så att de kan följa upp om den enskilde inte är hemma. Personen bemöter brukarna på ett bra sätt och trots att många väntade på mat hann hon småprata med varje person samt gå in i köket och duka upp för dem som behövde det.

Personalen inom hemtjänsten uppger i enkätsvaren att det är viktigt att maten som serveras är näringsriktig, ser aptitligt ut, smakar gott och att den brukare som vill ska kunna ha sällskap vid måltiden. De säger också att det är viktigt för brukaren att kunna välja mellan olika maträtter och att tiden för måltiden anpassas efter brukarens behov.

Personalen anser att brukaren har få valmöjligheter att välja mat eftersom det endast serveras en maträtt och att de inte kan välja storlek på portionerna. De tycker även att det är svårt att tillgodose olika önskemål om leveranstider eftersom som många önskar äta inom samma tidsintervall mitt på dagen. Hälften av personalen tycker att det har god och tillräckliga kunskaper om kost medan övriga anser att de behöver mer kunskap.

Brukarnas intryck

De flesta som har matdistribution som insats i hemtjänsten uppger att maten är bra och att portionerna är tillräckligt stora. Flera brukare uttryckte missnöje med det tidigare systemet där sju portioner i veckan levererades på samma gång.

Någon uttrycker att det är bättre att köpa hem fryst färdiglagad mat från butik eftersom den är billigare och smakar bättre.

Länsstyrelsens bedömning

Länsstyrelsen bedömer att nämnden *delvis uppfyller* Länsstyrelsens krav.

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

- Brukarna har alltför lite möjlighet att påverka den mat som serveras på boendena. Det är oacceptabelt att den enskilde måste visa ett intyg för att få annan mat.
- Måltiderna är för komprimerade under dagen vilket innebär ökad risk för svält. Kvällsmaten bör serveras senare.

Kommentarer

Flera brukare uppger att de inte äter kvällsmat av olika anledningar. Detta uppmärksammas förmodligen av personalen eftersom dessa brukare inte kommer ut i matsalarna. Länsstyrelsen förutsätter att problemet omedelbart åtgärdas.

Länsstyrelsen finner det orimligt att alla måltider skall intas i den gemensamma matsalen på samtliga äldreboenden (gäller ej gruppboenden). Måltidssituationerna måste vara mer flexibelt utformade. Länsstyrelsen anser att servering genom bricksystem skapar en institutionsliknande miljö och fråntar många brukare möjlighet till att bestämma själv över portionsstorlek, komposition och sin tid.

KVALITET - FYSISK MILJÖ

För att uppfylla de krav som Länsstyrelsen ställer skall:

- *lägenheten i det särskilda boendet vara fullvärdigt; eget rum, toalett, dusch/bad och köksdel,*
- *tillgängligheten inom och utanför äldreboendet vara god,*
- *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.*
- *ett fungerande larmsystem finnas som anpassas till individens funktionsförmåga,*
- *inläsning 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.

I Härryda kommun finns det sex äldreboenden belägna i tre tätorter. I Mölnlycke finns Rådahemmet, Säterigården och Ekdalagården. Bygården och Östra Bygården är belägna i Landvetter och Björkelid i Rävlanda. Alla boenden ligger nära grönområden/promenadvägar och allmänna kommunikationer.

Rådahemmet består av 42 lägenheter varav fyra är dubletter. Två lägenheter saknar kokmöjligheter. De boende har egna nycklar till sina lägenheter samt entrékort till ytterdörren. Trygghetslarm används som besvaras av tjänstgörande personal.

Säterigården är ett boende för personer med demenssjukdom och består av 32 lägenheter varav fyra är avsedda för gästboende. De boende som önskar har egen nyckel till sin lägenhet. Ytterdörren är låst och öppnas med entrékort som anhöriga har möjlighet att få. Mellan de olika enheterna finns kodlås. Koden sitter synlig på dörren.

De boende som klarar av att påkalla hjälp med trygghetslarm använder det. Det finns även fasta larm vid sängen. Larmet går till personalens telefoner.

Ekdalagården består av 66 lägenheter. Två enheter är för korttidsboende och tre enheter är för personer med demenssjukdom. Lägenheterna saknar trinett/kokmöjligheter och plats för eventuella hjälpmedel. För att komma ut från demensenheter används kodlås där koden inte är synlig. Personalen informerar anhöriga om koden. För att komma in på enheterna och gå mellan enheterna används två ”tryckknappar”. De boende har möjlighet att ha egna nycklar till sina lägenheter men få har det. Det finns inga kodlås på korttidsenheterna.

Larmen i lägenheterna är stationära. De boende som behöver har golvlarm, sänglarm och larmmattor. När brukarna larmar visas lägenhetsnumret på en display i korridoren.

På Ekdalagården finns två trädgårdar som kan nås från varje boendeenhet. Det är lätt att ta sig dit även med rullstol. Enligt hemsidan är trädgårdarna ett resultat av aktivt arbete av personal, fritidsassistenter och boende i projektet ”Ekdalagårdens Minnes- och Sinnesträdgårdar”. Syftet med trädgårdarna är att tillgodose alla sinnen såsom lukt, syn, känsel, hörsel och smak.

Bygården består av 20 lägenheter med totalt 22 boende. Två av lägenheterna saknar kokmöjligheter. Anhöriga kan få tillgång till passerkort för ytterdörren. Alla boende har egna lägenhetsnycklar.

Larmen i lägenheterna är stationära. Andra larm som används är larmmattor och sänglarm. Alla larm går till personalens personsökare

Östra Bygården är ett boende för personer med demenssjukdom och består av nio fullvärdiga lägenheter samt ett gästboende som inte är fullvärdigt. Ytterdörren öppnas inifrån med kodlås och utifrån med personalnyckel eller genom att ringa på dörrklockan så att personalen kommer och öppnar. Koden till låset består av blommor i ett antal som ska symbolisera siffror. Koden finns även angiven i siffror på en anslagstavla. Ingen av de boende har egen nyckel till sin bostad eller kännedom om koden.

Larmen är i form av sänglarm och larmmattor som går direkt till personalens personsökare.

På Björkelid bor det 44 personer. Tre lägenheter saknar kokmöjligheter. Ytterdörren öppnas med kort och personlig kod. Till gruppboendena för personer med demenssjukdom öppnas dörren genom att två knappar ska tryckas in samtidigt. Hur man ska göra visas på en bild bredvid knapparna. De boende har egen nyckel och har blivit informerade om kort och kod.

Larmen är i form av person-, säng-, golv- och dörrlarm. Även entré och nödutgångar är larmade. Personsökarna innehåller också en talfunktion.

Enhetscheferna anser att de allmänna utrymmena är lättillgängliga och tillräckligt stora för aktiviteter på samtliga boenden. Det finns också tillgång till uteplats på markplan/balkong.

Alla brukare har namn på eller bredvid lägenhetsdörrarna. På fyra av de sex boendena har alla brevlådor. På ett boende saknas brevlådor till tre lägenheter och på ett annat boende är några postlådelock fastskruvade så att brevlådan inte kan användas.

Brukarnas intryck

Alla intervjuade säger att de kan låsa sin egen dörr även om de inte alltid gör det. En person som själv går ut på promenad använder sig av entrékort till huvudingången. I enkätsvaren framkommer att många är nöjda med sin lägenhet och de gemensamma utrymmena. Sinnenas trädgård på Ekdalagården är uppskattad då det är enkelt att ta sig ut. Tre brukare har synpunkter på temperaturen i lägenheterna och en på att lägenheten inte är handikappanpassad.

Länsstyrelsens bedömning

Länsstyrelsen bedömer att nämnden *delvis uppfyller* Länsstyrelsens krav.

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

- Lägenheter som inte är korttidsplats eller för personer med demenssjukdom skall vara utrustade med köksdel.
- Koden till kodlås skall finnas i anslutning till själva låset och skrivas med siffror. Syftet med kodlås är att fördröja att den enskilde går ut men inte att låsa in någon. Personer får endast låsas in efter domstolsbeslut.
- Enheterna för personer med demenssjukdom är för stora.
- Stationära larm uppfyller inte kravet på att säkerställa den enskildes säkerhet och trygghet. Det är inte troligt att personen bara behöver akut hjälp där larmknappen finns.
- En display i korridoren som visar vem som har larmat är inte förenligt med den respekt som bör visas gentemot den enskildes integritet.

KVALITET – 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 de ekonomiska resurserna utgår i dagsläget inte utifrån bedömda biståndsinsatser eller insatsernas art på äldreboendena. Hemtjänst respektive äldreboende har en fast budget. Enligt enhetscheferna inom hemtjänsten kommer resursfördelningen att förändras till att budget ges efter biståndsbedömningarna.

Handläggare

De fyra biståndsbedömarna har upplevt sin arbetssituation som mycket pressande vilket har inneburit att de t.ex. inte har följt upp biståndsbesluten på ett systematiskt sätt utifrån bevakningsdatumet. De såg fram emot den förändring i organisationen som skulle träda ikraft dagen efter tillsynsbesöket. De tror att deras arbetsbelastning kommer att bli rimlig fortsättningsvis då de kommer att arbeta i ett geografiskt område och endast ha kontakt med en enhetschef och de hemtjänstgrupper som tillhör det området istället för att som i dagsläget ha kontakt med samtliga enhetschefer och hemtjänstområden.

Enhetschefer – äldreboenden

Enhetscheferna upplever att de till största delen är administrativa chefer och att det är svårt att hinna vägleda baspersonalen i vardagsarbetet. De önskar att personalansvaret per enhetschef skall vara 30 personer vilket det inte är för flertalet enhetschefer

Enhetschefer – hemtjänst

Enhetscheferna upplever belastningen olika tung beroende på att de har olika stora ansvarsområden som inrymmer olika typer av verksamheter. Några ansvarsområden är förutom tre eller fyra hemtjänstgrupper även kvälls och nattpatruller samt dagverksamheter. De önskar att personalansvaret per enhetschef skall vara 30 personer vilket det inte är för flertalet enhetschefer. De tycker att de kan ge personalen stöd och vägledning i arbetet eftersom de har en god tillgänglighet per telefon.

Baspersonal - hemtjänst

Samliga hemtjänstgrupper beskriver att de i dagsläget är tillräckligt med personal för att kunna utföra de biståndsinsatser som är bedömda. De säger att omfattningen av insatser varierar och att det inte alltid är tillräckligt med personal. De flesta grupper arbetar efter fasta scheman medan några få har s.k. flytande tid. En grupp har fått utökade resurser vilket innebär att personal arbetar längre på eftermiddagarna. Hemtjänstgrupperna lånar personal av varandra. Några grupper tycker att det är svårt att hitta vikarier.

Kvälls/nattpatrull

Kvällspatrullen i Mölnlycke tätort består av tre patruller. De arbetar mellan 16.30 – 23.30 och besöker cirka 60 personer. Patrullerna har olika antal fasta besök och de svarar dessutom på de larm som uppkommer under kvällen. De två patruller som Länsstyrelsen följde under en kväll ansåg att för tillfället hade god tid för sina besök och de upplevde sig inte stressade. Några larm under en kväll kan dock förskjuta ordningen och då får de fasta brukarna sina besök senarelagda.

Brukares intryck

Hälften av de intervjuade brukarna uppger att personalen har bråttom och är stressade. En del av dem säger att personalen är mer stressad på kvällarna och helgerna, men andra säger att på kvällen har de gott om tid. Två brukare uttrycker att: - även om personalen har bråttom så tar de sig tid när de är här.

Baspersonal - boenden

Den intervjuade personalen på boendet för personer med demenssjukdom anser att personalresurserna är acceptabla förutom på helgen då det på de flesta enheterna har en lägre bemanning. På den största enheten är bemanningen lika vardag som helgdag.

Om extrapersonal används vid något tillfälle försöker de minska personal vid något annat tillfälle så att ekonomin går ihop. Tidigare har personalen varit bunden till "sin" enhet men nu försöker de hjälpas åt. Till exempel kontaktas korttidsenheten för att eventuellt få hjälp därifrån.

På ett av de särskilda boendena upplever personalen att de är för få. De boende har stort behov av hjälp; flera behöver hjälp med matning, lifthjälp och hjälp av två personal samtidigt. Flera personer har afasi som gör att det tar längre tid att förstå och göra sig förstådd. Personalen upplever att de inte hinner med den sociala delen och "känner sig inte tillräckliga". Personalen upplever sig stressade och det är svårigheter att hitta vikarier som stannar.

Brukares intryck

De boende som intervjuats uttrycker alla att personalen har mycket mindre tid nu än tidigare. En person säger bl.a. att "folk sitter i sina rullstolar och ropar, men det kommer ingen personal när de behöver hjälp." Brukarna upplever att mer sysslor har lagts på personalen och att de har det tufft och stressigt och att de inte hinner prata med de boende. I enkätsvaren framkommer liknande synpunkter från sju brukare. De önskar att det funnits mer personal så det kunde vara mer sysselsättning, kortspel, promenader och att en mer personlig kontakt med personalen kunde uppstå.

Natt

Säterigården består av tre enheter på tre våningsplan. Det finns en person i tjänst på varje våningsplan. De arbetar för det mesta ensamma men hjälps åt vid behov. Vid Länsstyrelsens besök låg alla boende eller var inne i sina lägenheter. På en av de besökta enheterna gick personalen "rond" med tre timmars mellanrum.

Det finns akutlarm med en speciell signal som går till övrig personal som arbetar på boendet när de behöver akut hjälp av varandra.

Arbetsuppgifter som förekommer förutom omsorgsarbetet är tvätt, strykning, städning av allmänna utrymmen och att förbereda frukost.

Dagverksamheten Smultronstället

Dagverksamheten är öppen fem dagar/vecka och tre personer arbetar där. Antalet besökare per dag är sex till åtta personer. Vid Länsstyrelsens besök hade 14 personer beslut på daglig verksamhet. För närvarande kan inte alla besökare få det antal dagar som de behöver. Personaltätheten är tillräcklig för att de ska kunna utföra individuella aktiviteter.

Länsstyrelsens bedömning

Länsstyrelsen bedömer att nämnden *delvis uppfyller* Länsstyrelsens krav.

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

- Länsstyrelsen anser att enhetscheferna skall vara ledare och därmed uppdrag och möjligheterna att vägleda personalen i vardagsarbetet. Enhetschefen har ansvar för kvaliteten i utförandet av insatser enligt SoL, både i hemtjänsten och i boendena.
- De enskildas individuella behov skall kunna tillgodoses och för att detta skall ske krävs det tillräckligt med personal.
- De enskildas behov av dagverksamhet är större än vad som kan tillgodoses på Smultronstället.

Kommentarer

Länsstyrelsen förutsätter att biståndsbedömarna, i den nya organisationen, kontinuerligt hinner följa upp fattade biståndsbeslut.

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 och fortbildning i arbetet,*
- *all tillsvidareanställd personal skall ha relevant utbildning;*
- *för biståndshandläggare och chefer avses social omsorgsutbildning, socionom eller jämförbar högskoleutbildning,*
- *för vård- och omsorgspersonal avses omvårdnadsprogrammet, social servicelinjen, undersköterskeutbildning eller annan jämförbar gymnasial utbildning.*

Av verksamhetsplanen framgår att det krävs särskilda satsningar på kompetensutveckling för vårdpersonalen. Äldreomsorgens övergripande utbildningsplan för 2005 syftar till att kartlägga kompetensbehov och att verkställa de utbildningsinsatser som behövs. Varje medarbetare skall ha en individuell kompetensplan. Målet är att all personal ska ha minst omvårdnadsutbildning på gymnasienivå eller motsvarande.

Det finns ett utbildningsprogram för 2005 där fjorton olika utbildningsinsatser beskrivs med omfattning, målgrupp etc. Det finns även en tidsplan för när utbildningarna kommer att genomföras.

Enligt verksamhetschefens enkätsvar krävs högskoleutbildning för både biståndshandläggare och enhetschefer. En person saknar högskoleutbildning.

För omvårdnadspersonalen efterfrågas omvårdnadsprogram eller motsvarande. 30 % av personalen saknar omvårdnadsprogram men de har någon annan utbildning inom vård- och omsorgsområdet.

Handläggare

Biståndsbedömarna har inte fått någon fortbildning på flera år men skall nu i höst delta i en konferens som gäller biståndsbedömning. De har ingen handledning av extern handledare men enligt verksamhetschefen skall handledning påbörjas under 2006.

I maj tillträdde en enhetschef för biståndsenheten. Biståndsbedömarna delar kontor och träffas dagligen. Vid ansökan om särskilt boende använder handläggarna sig av kollegial granskning som metod för att utveckla bedömningarna och bli samstämda. De har boendemöte varje vecka.

Alla biståndsbedömare har social omsorgsutbildning.

Enhetschefer hemtjänst och boenden

En flerårig kvalitetsutbildning pågår som samtliga enhetschefer deltar i. De har möjlighet att gå på hel/halvdagsföreläsningar som FoU i Väst anordnar. De uppger att de inte hinner delta i nätverksmöten/forskningscirkel som löper över en längre tid.

Enhetscheferna ingår i ledningsgruppen tillsammans med verksamhetschefen, enhetschefen för biståndsbedömarna och enhetscheferna för boendena. De träffas varannan vecka.

Av enhetscheferna har fyra personer social omsorgsutbildning, en person är socionom, en psykolog, en statsvetare, två personer är sjuksköterskor och en person har en 2-årig gymnasieutbildning.

Baspersonal - hemtjänst

Personalen träffar sina enhetschefer regelbundet och kan nå dem per telefon eller lämna meddelande.

I några grupper anser personalen att enhetschefen har god kunskap om brukarna och därmed kan vägleda dem i arbetet. Några grupper säger att de främst rådfrågar varandra och samordnaren.

Baspersonal - boenden

Enhetscheferna har sina kontor på respektive boende och är därmed lätt tillgängliga för personalen. När det gäller vägledning i arbetet så upplever grupperna sig som självgående vilket innebär att de främst rådgör med varandra. Personalgruppen från ett boende säger att om de inte klarar det själva vänder de sig till sjuksköterska eller till rehabpersonal. När det gäller komplicerade frågor där auktoritet krävs vänder de sig till enhetschefen.

Hemtjänst/boenden

Samtliga grupper uppger att de har fått fortbildning, t.ex. kvalitetsutbildning, Våga Vårda, hälsoinspiratörskurs, diabetes, stroke, afasi, läkemedelshantering, palliativ vård. Önskemålen handlar oftast om hälso- och sjukvårdsfortbildning.

De flesta utbildningar är engångsföreläsningar där någon personalrepresentant får gå för att sedan sprida kunskapen till arbetskamraterna. Flera uppger att ekonomin styr så att de inte får den fortbildning som de har behov av.

Dagverksamheten Smultronstället

Personalen träffar enhetschefen varje vecka för information och vägledning. De anser att enhetschefen har hög tillgänglighet.

De senaste åren har det varit få fortbildningstillfällen men under hösten skall en demensutbildning starta.Handledning påbörjas under hösten. Tidigare träffade personalen kollegor från andra dagverksamheter men detta har upphört p.g.a. tidsbrist.

Personalens utbildningar är sjuksköterska, förskolelärare och ettårig omsorgsutbildning.

Länsstyrelsens bedömning

Länsstyrelsen bedömer att nämnden *delvis uppfyller* Länsstyrelsens krav.

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

- Flera av enhetscheferna saknar social högskoleutbildning.

Kommentarer

Det är viktigt att enhetscheferna ser sig som operativa arbetsledare och därmed vägleder sin personal i vardagsarbetet.

RÄTTSSÄKERHET

Aktgranskning

Länsstyrelsen har granskat 32 ärenden enligt SoL. Dessa ärenden valdes ut av Länsstyrelsen slumpvis och ärendena rör ansökan om hemtjänst, yttre hemtjänst, larm, dagvård, korttidsboende och särskilt boende. Dessutom har de senaste 15 ansökningarna och beslut om särskilt boende granskats.

För att uppfylla de krav som Länsstyrelsen ställer skall:

- ***ansökan vara dokumenterad med vad som söks och vem som söker,***
- ***utredningen minst innehålla vad som föranleder ansökan, vilka insatser som sökts, aktuell situation, behoven av insatser och förslag till beslut,***
- ***handläggningstiden i normalfallet inte överstiga tre veckor,***
- ***beslut minst innehålla vad som bifallits respektive avslagits, av vem och när beslutet fattats samt enligt vilket lagrum. Om avslag ges skall motivering och besvärshänvisning finnas,***
- ***uppföljnings-/omprövningsdatum finnas dokumenterat,***
- ***beslutet om olika insatser verkställas omedelbart och beslutet om särskilt boende ha verkställts inom tre månader***

Ansökan

I samtliga granskade akter finns en ansökan. I sju ärenden framgår det tydligt att ansökan är muntlig eller skriftlig. I hälften av ärendena är det svårt att utläsa om det är den enskilde som ansöker. Ansökan görs t.ex. vid en vårdplanering och det framgår inte av texten om det är den enskilde eller någon annan; anhörig, sjukvårdspersonal eller biståndsbedömaren som gör en ansökan om insatser.

I stort sett är samtliga ansökningar väl preciserade angående vilka insatser som den enskilde ansöker om. I några enstaka ärenden skrivs ansökan om hemtjänst eller hänvisade till kap.4 § 1 SoL.

Utredning

Den aktuella situationen beskrivs i nästan samtliga utredningar under rubriken hälsotillstånd och social situation i nätverk. I nästan hälften av utredningarna framgår att den enskilde ansöker om insatser av social karaktär.

Den enskildes egna resurser eller förmågor beskrivs i drygt hälften av utredningarna. Det finns sällan önskemål om andra insatser/behov än det som socialtjänsten kan erbjuda.

Synpunkter från anhöriga redovisas under en särskild rubrik.

I majoriteten av utredningarna finns ett tillräckligt underlag för att kunna fatta ett beslut.

Handläggningstid

Handläggningstiden är i regel kort och beslut fattas i regel inom tre veckor från ansökningsdatum.

Beslut

Vad som beslutats, datum och lagrum och vem som fattat beslutet framkommer i nästan samtliga beslut. Syftet med insatsen och beslutet saknas i många ärenden. I sex ärenden stämmer inte ansökan och beslut med varandra trots att avslag inte har gjorts.

När en ansökan inkommer om särskilt boende på ett namngivet boende så avslås detta med följande motivering. ”Detta med motivering att kommunen inte kan garantera att det blir en permanent plats ledig på just det X”.

I granskningen fann Länsstyrelsen ärenden där ansökan om bistånd avslagits med motiveringen ” enligt riktlinjerna...”.

Uppföljning av beslut

I två tredjedelar av ärendena anges tidpunkt för uppföljning/omprövning av beslut.

Verkställighet av beslut

Endast i ett fåtal ärende går det att utläsa av beslut eller journalanteckningar om beslutet är verkställt.

Länsstyrelsens bedömning

Länsstyrelsen bedömer att nämnden *delvis uppfyller* Länsstyrelsens krav.

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

- Det är viktigt att det klart framgår av ansökan vem som ansöker och vad den enskilde ansöker om.
- Den enskildes resurser och förmågor bör framkomma i utredningen för att kunna förstå vad bedömningen grundas på.
- Att hänvisa till kommunens riktlinjer räcker inte som motivering till att ett visst beslut fattas.
- Om en person ansöker om ett namngett boende skall den enskildes behov av just detta boende bedömas. Således kan inte avslag ges rutinmässigt för att man inte kan garantera en plats på just det boendet. Varje enskild ansökan måste behandlas unikt.

Kommentarer

Utformningen av utredningsdokumentet, ärendebladet, styr och begränsar utredningen genom sin utformning. Det är viktigt att biståndsbedömarna analyserar och utvecklar hur utredningarna skrivs så att bl.a. den aktuella situationen och bedömningarna tydligare framgår.

Länsstyrelsen utgår ifrån att uppföljning sker av samtliga ärenden oavsett om datum för uppföljning anges.

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 och avvikelser från beslutade/planerade insatser. Anteckningarna skall sammanfattas och föras till en social journal,*
- *dokumentation enligt hälso- och sjukvårdslagen inte blandas med de löpande anteckningarna enligt SoL.*

Länsstyrelsen har granskat cirka 30 ärenden i hemtjänstens samtliga områden (förutom Landvetter) samt cirka 30 ärenden i samtliga äldreboenden (förutom Björkelid och Säterigården).

De dokument som Länsstyrelsen har granskat är informationen kring varje brukare/boende. För varje person samlas information i en mapp eller pärm som förvaras i låsta skåp eller i låsbara personalrum i boendena.

I en hemtjänstgrupp och på en enhet i ett äldreboende prövas ett nytt dokumentationssätt. Dokumentationsombud kommer att utbildas i varje grupp som får en spetskompetens för att utbilda och stödja sina arbetskamrater i hur dokumentationen skall gå till.

Brukarna som ”tillhör” denna hemtjänstgrupp har pärmen med den samlade informationen hemma i bostaden. Dessa nya planer har Länsstyrelsen inte granskat eftersom de finns hemma hos brukarna.

Omsorgsplaner - hemtjänst

Hemtjänstgrupperna får en omsorgsplan/arbetsplan från biståndsbedömarna. Omsorgsplanen utgörs av delar av utredningen. Omsorgsplanen består av rubrikerna bakgrund, hälsotillstånd, social situation i nätverk, omsorgsbehov samt beviljad hjälp med tidsåtgång angiven. Planen ger en detaljerad beskrivning av de insatser som skall utföras och när under dygnet det skall ske. Det kan förekomma att det även framgår hur insatser skall utföras.

Det saknades omsorgsplaner för några personer i materialet som granskades.

Omsorgsplanerna förvandlas inte till en mer konkret arbetsplan av personalen och den enskilde.

Den hemtjänstgrupp som dokumenterar på det nya sättet använder andra dokument som de skall fylla i tillsammans med den enskilde. Denna omsorgsplan består av basfakta om den enskilde samt rubrikerna, bakgrund, social situation, hälsotillstånd, beviljad hjälp med övergripande mål och syfte. Det finns också en individuell plan med rubrikerna mål, egna resurser, hur uppnås målet och utvärdering. Plats finns för deltagarnas namn och datum för när planen revideras.

Hemtjänstpersonalen uppger att de saknar vägledning och stöd i hur dokumentationen skall föras.

Omsorgsplaner - boenden

Eftersom stödet/hjälpen på äldreboendena inte biståndsbedöms så utformar biståndsbedömarna ingen omsorgsplan.

Dokumentet som används heter Albumblad och innehåller basfakta om den enskilde samt små rutor med följande rubriker; hälsa/sjukdomar, medicinering, tillsyn natt – hur - tillträde lgh, måltider, särskild kost/mun tänder, förflyttning/rörelse, hjälpmedel, på/avklädning, personlig hygien, toalettbesök/vanor, kläder, städa/tvätta/stryka, meningsfulla aktiviteter, gemenskap med andra. Innehållet i rutorna överförs på olika ADL-blad förutom meningsfulla aktiviteter och gemenskap med andra som saknar blad. ADL-bladen uppräknar olika behov/insatser med en bedömning om den enskildes förmåga.

Utrymmet för att skriva på är begränsat och de rutor som var minst ifyllda var meningsfull aktivitet samt gemenskap med andra.

I ADL- bladen är bedömningarna om stödbehovet väl ikryssade och på några få blad finns även ifyllt hur insatsen skall utföras. Mål för insatsen finns inte på några av de granskade dokumenten.

Det finns ett dokument som heter ”arbetsplan och uppföljning av social livsföring”. Där skall en arbetsplan för gemenskap och aktivitet göras. Dokumentet innehåller månadens datum och personalen fyller i vilka aktiviteter som den enskilde har gjort. Arbetsplanen var inte ifylld. Enligt personalen följs informationen på Albumbladen upp varje halvår.

Det nya dokumentationssättet prövas även på några enheter på ett äldreboende. Dessa dokument är sparsamt ifyllda.

Levnadsberättelser

Länsstyrelsen fann några få levnadsberättelser i de pärmar som granskats på boendena.

Länsstyrelsen fann ingen koppling mellan den information som framkom på levnadsberättelsen och ”Albumbladets” information.

Löpande anteckningar - hemtjänst och boenden

Det finns löpande anteckningar i samtliga granskade ärenden. Strukturen varierar med olika namn på dokumentet och rubriker. På boendena skrivs de löpande anteckningarna i kolumner; hälso- och sjukvårdspersonal, dagpersonal samt kvälls- och nattpersonal. Det innebär att hälsotillstånd kan blandas med hälso- och sjukvårdsordinationer.

Personalen uppger i intervjuerna att de dokumenterar när insatser inte blir utförda vilket framkom vid granskningen.

De löpande anteckningarna förs överlag regelbundet och innehåller i huvudsak anteckningar av såväl social karaktär som hälsotillståndet. På några enheter dokumenterar personalen dagligen om den enskildes tillstånd eller nattsömn.

Enhetscheferna i hemtjänsten sammanfattar den löpande dokumentationen och för in den i den sociala journalen. Enhetscheferna i boendena för in de sammanfattningar som kontaktpersonen har gjort i den sociala journalen.

Länsstyrelsens bedömning

Länsstyrelsen bedömer att nämnden *delvis uppfyller* Länsstyrelsens krav.

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

- Den individuella planeringen måste utvecklas utifrån de insatser som angetts i omsorgsplanen respektive den information som finns i Albumbladet.
- Den enskildes behov av social karaktär måste tydligare efterfrågas på boendena.
- Det är inte relevant att dagligen skriva och upprepa samma sak om den enskildes tillstånd eller vanor i den löpande dokumentationen.
- Personalen måste få stöd och vägledning i hur dokumentationen skall utföras. Enhetscheferna måste ha god kunskap om dokumentation och vara involverade i processen.

Kommentarer

Rutinen att förvara pärmar som innehåller dokumentation i den enskildes bostad måste ifrågasättas.

Det är socialtjänsten som ansvarar för att dokumentation upprättas och ansvarar för att denna dokumentation förvaras på ett säkert sätt. Ägaren till dokumentationen är myndigheten och Länsstyrelsen anser därför att dokumentationen skall förvaras i förvaltningens lokaler. Kopior på omsorgsplaner och individuella planer skall naturligtvis även ges till den enskilde eftersom de är delaktiga i upprättandet av dessa dokument.



LÄNSSTYRELSEN
VÄSTRA GÖTALANDS LÄN

BEDÖMNINGSKRITERIER 2005-07-01

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

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

Nedan följer utgångspunkter och konkreta krav.

Äldre människor skall:

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

(Propositionen 1997/98:113 Nationella mål för äldrepolitiken,)

Kvalitetskriterier enligt SoL:

Insatserna skall:

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

Genom insatserna skall den enskilde tillförsäkras:

- skälig levnadsnivå

Verksamheten skall:

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

Organisation

Till socialnämndens uppgifter hör att:

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

För att uppfylla de krav som Länsstyrelsen ställer skall:

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

Mål, planer och riktlinjer

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

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

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

För att uppfylla de krav som Länsstyrelsen ställer skall:

- det finnas mål och planer för verksamheterna,
- målen vara en konkretisering av de övergripande målen i SoL och finnas på olika nivåer och vara väl kända av berörd personal,
- kommunens riktlinjer skall grundas på SoL och dess intentioner och alltid möjliggöra individuella bedömningar,
- kvarboendepincipen eftersträvas i såväl ordinärt som särskilt boende.

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 eller på annat 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 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,
- utifrån mål på de olika nivåerna planeras för t.ex. utbyggnad av verksamheter,
- samtliga beslut och domar verkställas omgående eller när det gäller särskilt boende inom tre månader.

Kvalitet - med utgångspunkterna trygghet, självbestämmande och integritet

Socialnämnden skall verka för att äldre människor får möjlighet att leva och bo självständigt under trygga förhållanden och ha en aktiv och meningsfull tillvaro med andra.
(SoL 5 kap. 4 §).

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

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

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

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

I slutbetänkandet av Utredningen om bemötande av äldre SOU 1997:170 sägs ” Rätten till en trygg vård och omsorg är grunden för allt vård- och omsorgsarbete. För att den enskilde skall kunna uppleva trygghet fördras 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 enskildes behov efterfrågas och tillgodoses,
- 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 utföras i den omfattning som bestämts enligt planeringen och/eller biståndsbedömningen,
- 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,
- 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,
- optimalt integritetsskydd skapas vid alla intima situationer som kan innebära att den enskilde kan bli sedd av någon annan,
- hänsyn tas till en enskilds eventuella starka motstånd till att få omsorg av person av motsatt kön i intima situationer,
- den enskilde få avsluta livet med värdighet, där personalen ska uppmärksamma och efterfråga den enskildes önsknings i samband med livets slut.

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. Natfastan 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.

Kvalitet - Fysisk miljö

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

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

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

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

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

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

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

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,
- tillgängligheten inom och utanför äldreboendet vara god,
- 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,
- ett fungerande larmsystem finnas som anpassas till individens funktionsförmåga,
- 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.

Kvalitet - 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.

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 och fortbildning i arbetet,
- all tillsvidareanställd personal skall ha relevant utbildning;
 - för biståndshandläggare och chefer avses social omsorgsutbildning, socionom eller jämförbar högskoleutbildning.
 - för vård - och omsorgspersonalen avses omvårdnadsprogrammet, social servicelinjen, undersköterskeutbildning eller annan jämförbar gymnasial utbildning,

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 och avvikelser från beslutade/planerade insatser. Anteckningarna skall 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

