



LÄNSSTYRELSEN
VÄSTRA GÖTALANDS LÄN

Rapport 2006:83

Tillsyn av äldreomsorgen inom Borås stad

Norrby

**Tillsyn av äldreomsorgen
inom Borås stad**

Norrby

Rapport 2006:83
ISSN 1403-168X
Rapportansvarig: Socialkonsulenterna Annalena Berndtsson och Carina Sannestål

Utgivare: Länsstyrelsen i Västra Götalands län
Enhet: Socialenheten
Adress: 403 40 Göteborg
Telefon: 031-60 50 00
Fax: 031-60 51 41
Beställ från www.o.lst.se under rubriken Rapporter

INNEHÅLL

BAKGRUND	2
SYFTET MED TILLSYVEN	2
METOD	2
SAMMANFATTANDE BEDÖMNING	5
OMFATTNING OCH ORGANISATION AV INSATSER TILL ÄLDRE..	6
Länsstyrelsens bedömning	8
MÅL, PLANER OCH RIKTLINJER	8
Länsstyrelsens bedömning	11
METODER FÖR UPPFÖLJNING OCH EGENKONTROLL.....	12
Länsstyrelsens bedömning	14
FINNS RESURSER, PLANERING FÖR ATT TILLGODOSE BESLUTADE OCH KOMMANDE BEHOV?	14
Länsstyrelsens bedömning	15
KVALITET - MED UTGÅNGSPUNKTERNA TRYGGHET, SJÄLVBESTÄMMANDE OCH INTEGRITET	16
Individuell planering	16
Länsstyrelsens bedömning	19
Omsorgens innehåll.....	19
Länsstyrelsens bedömning	27
Måltiderna	28
Länsstyrelsens bedömning	32
KVALITET - FYSISK MILJÖ	32
Länsstyrelsens bedömning	35
KVALITET – RESURSER FÖR ATT GENOMFÖRA INSATSERNA	35
Tillräckligt med personal	35
Länsstyrelsens bedömning	37
Personalens kompetens	38
Länsstyrelsens bedömning	40
RÄTTSSÄKERHET	41
Aktgranskning	41
Länsstyrelsens bedömning	42
Dokumentation i verkställighet.....	43
Länsstyrelsens bedömning	45

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 genomför en genomgripande tillsyn av äldreomsorgen i samtliga länets kommuner, kommun- och stadsdelsnämnder under åren 2005-2007. Hittills har 36 av dessa granskats. De färdigställda rapporterna finns tillgängliga på Länsstyrelsens hemsida under webbadress www.o.lst.se.

Länsstyrelsens bedömningskriterier

Lagstiftningen har huvudsakligen en målinriktad utformning. Det innebär att tillsynsmyndigheten har att översätta lagstiftarnas intentioner om mer tydliga krav på kommunernas verksamhet ska kunna formuleras. Länsstyrelsens formulerade kriterier och konkreta krav har sin utgångspunkt i socialtjänstlagen och dess förarbeten, nationella mål för äldreomsorgen och ädelreformens intentioner. 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.

SYFTET MED TILLSYVEN

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

- organisationsskiss över äldreomsorgen, Norrby kommun, del,
- äldreomsorgsplan, Borås kommun,
- övergripande inriktning och effektmål inom verksamhetsområde äldreomsorgen 2005,
- lokalplan för särskilda boendeformer för äldre i Borås Stad 2003-2005,
- mål för hemtjänstdistriktet,
- mål för gruppboendena på Hestra Midgård,
- målsättning för korttidsboendet på Byttorpsklint,
- målsättning för dagvården Kviberg,
- planerad utvecklings- och utbildningsstrategi 2006 Norrby/Sandhult,
- kvalitetssystem för äldreomsorgen Norrby kommun, del, Borås,
- skyldighet att anmäla skada, övergrepp försummelse eller bristande omvårdnad samt kopia på blanketten avvikelserapport, Lex Sarah,
- genomförandeplan för förändrat Närståendestöd i Borås kommun,
- riktlinjer för närståendestöd,
- ”Klagomål är värdefulla. Om klagomål och synpunkter i äldre och handikappomsorgen”. Vägledning för personal samt broschyren ”Vi vill bli bättre!”,
- de tio senaste klagomålen,
- de femton senaste utredningarna och biståndsbesluten för särskilt boende,
- de tio senaste utredningarna och besluten för korttidsboende,
- kopia på arbetsplan för social dokumentation.

En enkät har skickats till pensionärsorganisationerna som ingår i det kommunala pensionärsrådet med frågor om samverkan, tillgänglighet och resurser. En organisation, Sveriges Pensionärs Riksförbund, SPRF svarade på enkäten.

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

- enhetsansvariga på samtliga äldreboenden,
- enhetsansvariga för hemtjänsten,
- personal på samtliga äldreboenden,
- personal i samtliga hemtjänstdistrikt,
- 86 boende/närstående på Byttorpsklints äldreboende varav 28 svarade,
- 15 boende/närstående på Hestra Midgård demensboende varav 3 svarade,
- 8 boende/närstående på Hestra Midgård äldreboende varav 3 svarade,
- 11 brukare på Byttorpsklints korttidsboende varav 5 svarade,
- 25 brukare i hemtjänstdistriktet Byttorp varav 15 svarade,

- 25 brukare i hemtjänstdistriktet Norrby varav 20 svarade,
- 25 brukare i hemtjänstdistriktet Kvibergsgatan/Hestra/Ekås varav 11 svarade,
- 25 brukare i hemtjänstdistriktet Spinnaren med kringområde varav 13 svarade,
- 25 brukare i hemtjänstdistriktet Tullen/Viared med kringområde varav 20 svarade.

Länsstyrelsens handläggare har vid sin granskning

- samtalat med verksamhetschef,
- intervjuat enhetsansvariga med ansvar för äldreboendena Byttorpsklint och Hestra Midgård,
- intervjuat enhetsansvariga med ansvar för hemtjänstdistrikten Byttorp, Norrby, Kvibergsgatan/Hestra/Ekås, Spinnaren med kringområde samt Tullen/Viared,
- intervjuat biståndsbedömare,
- intervjuat enhetsansvarig och personalrepresentanter tillsammans för dagvården Kviberg,
- intervjuat enhetsansvarig och personalrepresentanter tillsammans för korttidsboendet Byttorpsklint,
- intervjuat ansvariga för anhörigstöd kommundelsnämnden,
- intervjuat personalrepresentanter från Byttorpsklints äldreboende, och Hestra Midgård demens- och äldreboende,
- intervjuat personalrepresentanter från hemtjänstdistrikten Byttorp, Norrby, Spinnaren med kringområde samt Tullen/Viared,
- följt hemtjänstpersonalen i distriktet Kvibergsgatan/Hestra/Ekås under deras morgonarbete en morgon mellan klockan 6:45 – 10:00,
- intervjuat sammanlagt 6 brukare samt 4 anhöriga från ovanstående enheter och områden,
- granskat måltidssituationen vid ett tillfälle på Byttorpsklint äldreboende, vid ett tillfälle på korttidsboendet Byttorpsklint samt vid ett tillfälle på Hestra Midgård demensboende,
- följt med hemtjänstpersonal när mat levererades till brukarna i hemtjänstdistriktet Byttorp och Spinnaren med kringområde.

Vid intervjuer har det använts strukturerade frågeformulär.

Länsstyrelsen har följt arbetet en kväll/natt mellan 20.00 och 23.00 på Byttorpsklints äldreboende.

Länsstyrelsen har granskat 30 personakter samt social dokumentation i verksamheten enligt SoL.

Länsstyrelsens bedömningar bygger på ovanstående samt erhållet skriftligt material.

SAMMANFATTANDE BEDÖMNING

Länsstyrelsen har vid sin granskning mött engagerad omvårdnadspersonal, biståndsbedömare och chefer. Flertalet pensionärer som Länsstyrelsen genom enkäter och intervjuer fått synpunkter från har framfört att de är nöjda med innehållet i den äldreomsorg som kommunalnämnden erbjuder. Trots att nämnden inte uppfyller flera av Länsstyrelsens krav så framstår äldreomsorgen ha en god kvalitet.

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

Länsstyrelsen bedömer att nämnden *uppfyller* Länsstyrelsens krav på

- Omfattning och organisation av insatser till äldre.
- Metoder för uppföljning och egenkontroll.
- Omsorgens innehåll.
- Måltiderna.
- Fysisk miljö.
- Rättssäkerhet – *aktgranskning*.

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

- Mål, planer och riktlinjer – *i riktlinjerna för biståndsbedömning finns begränsningar som inte stämmer överens med lagstiftningen.*
- Resurser, planering för att tillgodose beslutade och kommande behov – *nio beslut har inte kunnat verkställas inom tre månader under 2005.*
- Individuell planering - *den omsorg, omvårdnad och service som ges, utformas inte alltid tillsammans med den enskilde och dokumenteras i en genomförandeplan.*
Byttorpsklint som drivs av Aleris uppfyller dock Länsstyrelsens krav på individuell planering/genomförandeplan.
- Tillräckligt med personal - *inom hemtjänsten och vid Hestra Midgård finns inte tillräckligt antal personal som möjliggör, dokumentation, planarbete och diskussioner om förhållningssätt och metoder.*
- Personalens kompetens - *alla enhetsansvariga har inte adekvat högskoleutbildning, en stor andel baspersonal vid Byttorpsklint saknar adekvat utbildning.*

Länsstyrelsen bedömer att nämnden *inte uppfyller* ställda krav på

- Rättssäkerhet – *dokumentation i verkställighet.*
Byttorpsklint som drivs av Aleris uppfyller dock i stort sett Länsstyrelsens krav på dokumentation 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.*

Norrby kommun del i Borås består av områdena Byttorp, Hestra, Ekås, Tullen, Viared, Getängen, Parkstaden och Norrby. Områdena präglas av olikheter geografiskt, biologiskt, etniskt, språkligt och kulturellt. Kommundelen hade 10.658 invånare den 31 december 2005 varav 2084 var över 65 år.

Andelen ålderspensionärer är 19,5 % jämfört med 17,3 % för landet i övrigt.

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

Organisationen

Äldreomsorgen i Norrby kommunaldelsnämnd leds av en verksamhetschef som också är verksamhetschef för äldreomsorgen i Sandhults kommunaldelsnämnd. Inom kommunaldelsnämndens verksamhetsområde finns två äldreboenden varav det ena drivs på entreprenad av Aleris. Det finns också ett korttidsboende. Hemtjänsten är indelad i fem olika distrikt. Det finns en dagvård, Team fritid, nattpatrull och trygghetsjour.

Inom äldreomsorgen i kommunaldelsnämnden finns en biståndsenhet med fyra biståndsbedömare som är direkt underställda verksamhetschefen. Fem personer är enhetsansvariga varav en ansvarar för korttidsboendet, dagvården och Team fritid, anhöriggrupper, en ansvarar för äldreboendet Hestra Midgård och de andra tre för hemtjänsten inklusive nattpatrull och trygghetsjour.

Byttorpsklint som drivs på entreprenad av Aleris leds av två verksamhetschefer med ansvar för var sina enheter i verksamheten.

Insatser

Enligt uppgifter från kommundelsförvaltningen är det totalt 605 personer som har biståndsinsatser (ej ekonomiskt bistånd) enligt SoL, varav 426 är kvinnor och 179 är män. Av dessa är en person under 65 år.

- 340 personer är beviljade hemtjänst.
- 155 personer är beviljade särskilt boende.
- 123 beslut om korttidsplats fattades under 2005.
- 23 personer är beviljade avlastning/växelvård.
- 395 personer har trygghetslarm.
- 148 personer är beviljade ledsagarservice.
- Två personer får avlösning till anhörig i hemmet.
- 14 personer är beviljade dagvård.
- 188 personer är beviljade matdistribution.

Fem avslag har givits på sökt insats under 2005. Avslagsmotiveringarna var att: behovet kan tillgodoses på annat sätt genom att maken utför insats, behov av vård, omsorg och tillsyn kan tillgodoses i hemmet, behov kan tillgodoses genom hemtjänst, hemsjukvård och dagverksamhet samt två beslut som motiverades med att behov anses inte styrkt. Ett av besluten som rörde avslag på ansökan om särskilt boende har överklagats.

Nio beslut om dagverksamhet har inte kunnat verkställas inom tre månader under 2005.

Uppsökande verksamhet

Kommundelsnämnden har påbörjat en uppsökande verksamhet under året genom att en sjuksköterska har skickat ett frågeformulär till alla som är 75 år och äldre i kommundelen.

SPRF har i sitt enkätsvar uppgett att ingen uppsökande verksamhet bedrivs.

Information

Biståndsbedömarna informerar om äldreomsorgen och lämnar också en informationsbroschyr. På kommundelsnämndens hemsida finns utförlig information om äldreomsorgen och de olika verksamheterna samt hur allmänheten kommer i kontakt med ansvariga.

Vid de olika verksamheterna finns broschyrer om bland annat innehåll och vilka som är ansvariga.

Aleris har två olika broschyrer dels "Välkommen till Byttorpsklint" och dels "Till dig som är nyinflyttad på Byttorpsklint".

I Borås kommun finns en Äldreombudsman/Äldrekonsulent i vars uppdrag ingår att

- Stödja och informera äldre och närstående.
- Följa upp närståendeinsatser i kommunen.
- Ansvara för och följa upp det gemensamma systemet för klagomål och synpunkter.
- Följa forskning och utveckling inom äldre – närståendestödet.
- Samarbeta med pensionärsorganisationerna.
- Delta i Centrala pensionärsrådet.

Samverkan med andra myndigheter, intresseorganisationer, föreningar.
Det finns ett lokalt pensionärsråd. Kommundelschefen och verksamhetschefen för äldreomsorgen deltar i rådets möten som är fyra om året.

Tillgängligheten till handläggarna.

Personalen i hemtjänstdistriktet uppger att de träffar biståndsbedömarna minst varannan vecka på inplanerade möten. De intervjuade brukarna upplever att tillgängligheten är god.

Länsstyrelsens bedömning

Länsstyrelsen gör bedömningen att nämnden *uppfyller* Länsstyrelsens krav.

Kommentarer

Det är viktigt att uppsökande verksamheten kontinuerligt genomförs. Det innebär att nämnden då får en god uppfattning om kommande behov så att den tillsammans med kommunen centralt kan planera sin verksamhet.

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,*
- *kvarboendeprincipen eftersträvas i såväl ordinärt som särskilt boende.*

Mål och planer

Borås kommun har en äldreomsorgsplan som är antagen den 15 augusti 2002 och reviderad våren 2003. I planen anges att all vård och omsorg måste utgå från människors lika värde, och individens önskemål och behov. I Borås kommun ska

- äldre kunna åldras i trygghet och med bibehållet oberoende,
- äldre kunna leva ett aktivt liv och ha inflytande i samhället och över sin vardag,

- äldre bemötas med respekt,
- äldre ha tillgång till god vård och omsorg.

I planen kan man vidare läsa att de som behöver hemtjänst och särskilt boende ska känna trygghet i detta. Vård och omsorg ska präglas av respekt för den enskilde och för att det är i ett hem personalen arbetar. Den enskildes önskemål ska tillgodoses, inom ramen för biståndsbeslutet. Mål för hemtjänst och särskilt boende är att

- kontinuitet i omsorgen ska styra planeringen,
- alla som vill ska få en kontaktperson,
- ansökan om trygghetslarm ska få en generös bedömning,
- det ska finnas en väl fungerande färdtjänst,
- kommundelarna ska diskutera bemötande och förhållningssätt med vårdtagarna,
- synpunkter och klagomål ska utredas och vid behov åtgärdas.

I planen anges att korttidsboende är ett komplement till hemtjänst, hemsjukvård och närståendestöd.

- Det ska finnas korttidsboende med olika inriktningar,
- inriktningar och antal korttidsplatser ska anpassas till behovet.

I planen anges att daglig verksamhet är ett komplement till hemtjänst och närståendestöd.

Mål att uppnå för daglig verksamhet.

- Daglig verksamhet ska finnas i alla kommunelar.

När det gäller vård i livets slut står det i planen att den enskilde ska kunna få individuellt anpassad omvårdnad under den sista tiden och att närståendes behov av hjälp och stöd ska uppmärksammas. Förståelse för andra kulturer och religioner är nödvändig för en god vård vid livets slut.

Vidare anges i planen att anhörigas och närståendes insatser är ovärderliga och att den som vårdar en anhörig eller närstående ska kunna få stöd och hjälp, anpassat till behovet.

Bland övriga mål kan nämnas att

- enskilda ska få information så att de känner till och förstår sina rättigheter,
- uppsökande verksamhet ska informera om äldreomsorgens verksamheter,
- brukarråd och anhörigråd ska få möjlighet till delaktighet och inflytande,
- vårdinsatserna ska utformas tillsammans med den enskilde,

- intresseorganisationernas engagemang och erfarenheter ska tas tillvara,
- personalen ska ha kompetens för sina arbetsuppgifter.

Norrby kommunaldelsnämnd har 2005 antagit övergripande inriktnings- och effektmål inom verksamhetsområde Äldreomsorgen. Inriktningsmål för brukare är

- god och individuell omvårdnad och service,
- trygghet,
- god hälso- och sjukvård.

Effektmålen för brukare är

- möjlighet till kvarboende med god kvalitet för de boende på Norrby,
- möjlighet till god kvalitet för de boende på särskilda boenden i Norrby kommunal.

Dessa mål ska nås genom bland annat minskat antal beslut av särskilt boende till 100 st., klagomålshantering, fortsatt arbete med utveckling av samarbetsformer för ansvarsområden och individuell vårdplanering, hålla kvalitetssystemet aktuellt genom kvalitetspärm på varje enhet och tredubbla antalet medarbetare som genomgått kontaktpersonsutbildning.

Det finns också enhetsmål för samtliga enheter inom kommunaldelsnämndens verksamheter som ligger i linje med kommunens och kommunaldelsnämndens mål. Personalen har varit med och utarbetat dessa under utvecklingsdagar. Som exempel har korttidsboendet mål som att uppmuntra och stödja varje individ till att uppnå sina mål genom att tillvarata sina inneboende resurser, ge möjlighet till naturliga träningsstillfällen under dagen, trygghet och självbestämmande, god individuell vård. Dagvården Kviberg har som mål att bryta isolering och ensamhet, avlasta och stödja anhöriga, bevara det friska, erbjuda meningsfullhet i vardagen, öka den sociala aktiveringen.

Aleris har egna mål för det särskilda boendet som är likadana i hela landet. Aleris värderingar är: Vi sätter alltid den enskilde individen främst, vi är tillgängliga, vi är innovativa, vi är professionella, vi är omtänksamma. Aleris grundsyn är att alltid sätta den enskilde individen, vår kund, främst. Med kund menar vi våra patienter, boende, klienter och remitter.

Riktlinjer

I Borås kommun finns det riktlinjer för hemtjänsten som omfattar följande delar: handläggning, ärendehantering och dokumentation, bistånd enligt 4 kap 1 § SoL, insatser som inte ingår i hemtjänst, kvalitetssystem och hantering av privata medel.

Av riktlinjerna framgår bland annat att
”alla ansökningar om hemtjänst måste prövas enligt 4 kap. 1 § och skall utgå från den enskildes individuella behov och kommunens riktlinjer”,
”vid biståndsbedömning skall särskild hänsyn tas till den enskildes sociala situation, innebärande att social isolering, avsaknad av anhöriga eller känsla av otrygghet skall väga tungt i bedömningen”,
”i biståndsutredningen ska den enskildes ”egna synpunkter på behovet alltid inhämtas och övervägas i bedömningen”.

Vidare framgår av riktlinjerna under andra punkten, närståendes ansvar att
”när det gäller omvårdnadsinsatser är det inte möjligt att ställa några särskilda krav på hemmavarande anhörig. Däremot har var och en skyldighet att dels utföra sin del av insatserna i det gemensamma boendet och dels bistå den anhörige.” ”Detta gäller såväl städning, tvätt, inköp som matlagning och annat liknande dvs. man kan inte säga att man bara städar sin del, tvättar sin tvätt, köper sin mat eller lagar sin mat osv., men kan också omfatta enklare insatser i samband med av och påklädning och vid personlig hygien”.

Under 3.3 beskrivs insatser som inte ingår i den kommunala hemtjänsten. Här står ”följande serviceinsatser utförs ej inom ramen för den kommunala äldre- och handikappomsorgen, gräsklippning, snöskottning, trädgårdsskötsel, fönsterputsning, vedhuggning, fastighetsskötsel. Hänvisning sker i dessa fall till de resurser som finns i samhället för övrigt. Insatserna kan inte heller bli föremål för ekonomisk prövning. Detta kan få till följd att en äldre person som inte själv eller med hjälp av andra klarar av att sköta sin fastighet inte har möjlighet att bo kvar där”.

Kvarboendeprincipen

Personalen i hemtjänstdistriktet säger vid intervjutillfället att det krävs mycket stora fysiska behov för att brukaren ska beviljas särskilt boende. De anser att ”ribban” är för hög och att valfriheten saknas. Flera av de brukare Länsstyrelsen träffade vid intervjutillfällena och under besök hade uppfattningen att det var mycket svårt att få särskilt boende. Några hade egna erfarenheter och andra tog för givet att det var så.

Länsstyrelsens bedömning

Länsstyrelsen gör bedömningen att nämnden *delvis uppfyller* Länsstyrelsens krav. Nämnden *uppfyller inte* Länsstyrelsens krav när det gäller:

- riktlinjerna för Borås stad det finns enligt Länsstyrelsen sådant som inte stämmer med lagstiftningen och dess intentioner.

Kommentarer

Länsstyrelsen är tveksam till den skrivning i kommunens riktlinjer som anger att anhöriga också kan ha en skyldighet att hjälpa sina närstående med personlig hygien.

Det som anges i riktlinjerna om att nämnden inte utför exempelvis fönsterputs står i strid med lagstiftningen. Med "livsföring i övrigt" enligt 4 kap. 1 § SoL avses alla de olika behov som den enskilde kan ha för att tillförsäkras en skälig levnadsnivå och som inte omfattas av försörjningsstödet. Det finns inte någon uttömmande uppräkningslista av vilka insatser eller behov som skall ingå utan en individuell bedömning måste göras i varje enskilt fall. Enligt Länsstyrelsen kan fönsterputsning omfattas av begreppet livsföring i övrigt. För att bistånd skall kunna beviljas krävs dock att insatsen är nödvändig för att den enskilde skall kunna tillförsäkras en skälig levnadsnivå. Enligt Länsstyrelsens bedömning kan hjälp med fönsterputsning ingå i vad som menas med skälig levnadsnivå.

Länsstyrelsen ifrågasätter hur målet möjlighet till kvarboende med god kvalitet kan nås genom att minska antalet beslut om särskilt boende.

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 – klagomålshandling,*
- *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.*

Brukarundersökningar

Borås Stad skickade under 2005 ut enkäter till samtliga brukare inom hemtjänsten och under våren 2006 skickas enkäter till samtliga boende som bor i särskilt boende.

Kvalitetssystem

I dokumentet "Kvalitetssystemet för äldreomsorgen Norrby kommunal Borås" daterat 2005-02-07 ingår bland annat att

- vårdtagare och ev. närstående erbjuds samtal för uppföljning av kvalitet i omvårdnad, omsorg och rehabilitering i samband med omprövning och uppföljning minst en gång per år av respektive handläggare,
- verksamheten kontinuerligt ska utvärderas gentemot inriktnings- och effektmål och redovisning ska i den årliga verksamhetsberättelsen på enhets- och verksamhetsnivå.

Klagomålshantering

Norrby kommundelsnämnd har en blankett som heter ”Vi vill bli bättre”. På blanketten anges att personalen även kan ta emot muntliga klagomål och att klagomål kan framföras via Internet på kommundelens hemsida.

Biståndsbedömarna skickar med en klagomålsblankett i alla nya ärenden och hos brukaren ska det även finnas en blankett i omsorgspärmen. Information finns på blanketten om att klagomålen eller synpunkterna kan lämnas anonymt.

Till blanketten finns även en vägledning för personalen ”Klagomål är värdefulla” över hur klagomål ska tas om hand, registreras och handläggas som är utarbetad av Borås Stad. En skriftlig bekräftelse ska ske inom en vecka till den som lämnat synpunkter/ klagomål på att synpunkterna är mottagna.

Aleris har på baksidan av broschyren ”Till dig som är nyinflyttad på Byttorpsklint” en blankett för inlämnande av synpunkter och /eller klagomål.

Länsstyrelsen har tagit del av tio klagomål/synpunkter varav ett handlar om färdtjänst och två är från personer som är nöjda med sina insatser inom hemtjänsten. Ett klagomål rör Hestra Midgård där närstående har synpunkter på personalens bemötande. Tre av klagomålen rör hemtjänsten och kan sammanfattas med att brukarna anser att det är för många olika personal per dag, personalen är mycket stressade samt att personalen är slarvig. En av dessa är även mycket missnöjd med trygghetslarmet. Informationen till larm personalen har inte fungerat och brukaren har fått vänta i 5 timmar.

Av de klagomålsblanketter Länsstyrelsen tagit del av framgår det att återkoppling har skett vid två tillfällen, endast en person har avböjt kontakt.

Brukarnas intryck

Tre boende/anhöriga anger att de skulle vända sig till chefen om de har klagomål. Två brukare uppger att de vänder sig till kontaktpersonen eller till biståndsbedömaren om de inte är nöjda med hur hjälpen utförs. En brukare säger ”det är inte lönt att klaga”.

Lex Sarah

Rutiner för att anmäla skada, övergrepp, försummelse eller bristande omvårdnad finns och är kända av all personal. Hemtjänstpersonalen uppger vid intervjun att de känner till rutinen men att de inte regelbundet diskuterar innebörden. Enhetscheferna för hemtjänsten bekräftar att innebörden av ”Lex Sarah” inte diskuteras.

Personal på Byttorpsklint uppger att det inte fungerat när de på en enhet hade för avsikt att göra en anmälan enligt Lex Sarah utan att de blivit hänvisade till den medicinskt ansvariga sjuksköterskan.

Nya anställda får enligt de enhetsansvariga alltid information om rutinen under introduktionen.

Länsstyrelsens bedömning

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

Kommentarer

Länsstyrelsen anser att det är viktigt att tillsammans med personalen regelbundet ta upp och diskutera innebörden av Lex Sarah och vikten av att de rutiner som finns följs.

Länsstyrelsen utgår från att återkoppling till den enskilde sker vid alla klagomål.

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.*

Kommunfullmäktige i Borås har 2003-04-24 antagit "Lokalplan för särskilda boendeformer för äldre i Borås Stad 2003-2005". I den finns bland annat en behovsinventering som bygger på:

- prognos-särskilda boendeformer,
- jämförelse beviljade bistånd och placerade på särskilt boende 1993-2002,
- antal boende på särskilda boenden fördelat på åldersintervaller, augusti 2002 samt februari 2003,
- placerade på särskilda boenden under 2000-2001, som avled inom ett år efter placeringen samt boendetid för de som avlidit på särskilda boenden under 2002,
- medelboendetid på särskilda boenden 2001-2002 samt de 10 särskilda boenden som under den senaste treårsperioden haft störst "omsättning",
- köpta och sålda platser på SÄBO med helinackordering 2000-01, 2001-01, 2002-01, 2003-01.

Det finns och en genomförandeplan i sex punkter som kommunstyrelsen har i uppdrag att genomföra. Kommunledningskansliet ansvarar för en årlig uppföljning av planen med redovisning till kommunstyrelsen för beslut.

Verksamhetschefen har informerat Länsstyrelsen om att en ny lokalplan för särskilda boendeformer för äldre i Borås Stad ska antas av kommunfullmäktige som ska gälla från och med oktober 2006.

Verksamhetschefen för äldreomsorgen deltar på nämndmöten och träffar presidiet efter överenskommelse. Hon uppger även att om mindre förändringar behöver göras inom boendeinriktning kan verksamhetschefen tillsammans med boendepaneringsenheten i Borås Stad fatta dessa beslut.

Länsstyrelsen fick vid tillsynsbesöket information om att en boendeenhet på Byttorpsklint kommer att omvandlas till boende för personer med demenssjukdomar under hösten 2006.

Under 2005 fanns sex tomma lägenheter på Hestra Midgårds serviceboende. Dessa lägenheter har omvandlats till särskilt boende för personer under 65 år med demenssjukdomar.

SPRF har möjlighet att avge synpunkter på kommunalnämndens planering i äldrefrågor. SPRF uppger även i enkätsvaret att de anser att det fattas platser på särskilt boende och att det saknas valfrihet.

Beslut och domar

Enigt enkätsvaret har nämnden gett avslag på fem ansökningar om biståndsinsatser enligt SoL under 2005 som avslagsmotivering anges att behovet kan tillgodoses på annat sätt genom att maken utför insatsen, genom att behovet av vård, omsorg och tillsyn kan tillgodoses i hemmet, genom att behovet kan tillgodoses genom hemtjänst, hemsjukvård och dagverksamhet samt vid två ansökningar anses inte behovet styrkt.

Ett överklagande har kommit in till nämnden under 2005 och detta gällde särskilt boende. Nio beslut enligt SoL som gällde dagverksamhet har inte kunnat verkställas inom tre månader under 2005. Det är för närvarande kö till dagvården.

Vid Länsstyrelsens årliga uppföljning av ej verkställda domar och beslut den 31 december 2005 hade äldreomsorgen i Norrby kommunalnämnd sju beslut som inte var verkställda varav fem var äldre än tre månader.

Länsstyrelsens bedömning

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

Nämnden *uppfyller inte* Länsstyrelsens krav när det gäller

- att domar och beslut ska verkställas omgående eller inom tre månader när det gäller särskilt boende.

Kommentarer

Länsstyrelsen anser att nämnden bör planera för och bygga ut antalet platser när det gäller dagvård/daglig verksamhet.

Länsstyrelsen vill uppmärksamma nämnden på den nya bestämmelsen om rapporteringsskyldighet och särskild avgift i SoL enligt 16. kap 6 a §; 6 b § och 6 d-h §§ SoL samt 9 kap.10 § KL. Ändringarna trädde i kraft den 1 juli 2006.

Detta innebär att en ansökan om bistånd alltid skall beviljas när behovet finns även om nämnden antar att insatsen inte kan verkställas inom en skälig tid.

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, klädval, 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

Biståndsbedömarna skickar utredning/beslut och insatsplan till hemtjänstgruppen via fax och de tar även en telefonkontakt. Ibland lämnar de personligen över utredning/beslut och insatsplan direkt till personalen. Enhetsansvarig ska signera ett verkställighetskvitto när insatsen har verkställts som ska skickas tillbaka till biståndsbedömarna och därefter förvaras i den enskildes personakt.

Enhetsansvariga säger att det är på IVOP mötena, individuell vård och omsorgsplanering, som de följer upp att biståndsbesluten utförs på det sätt som anges i beslutet. På dessa möten deltar även biståndsbedömare, sjuksköterskor och hemtjänstpersonal.

När hemtjänstpersonalen får ta del av ett nytt biståndsbeslut utser de en kontaktperson och planerar därefter in insatserna på sitt arbetsschema.

Enhetsansvariga och personal uppger i enkätsvaren att brukarna har individuella planer i form av insatsplaner samt att kontaktpersonen ansvarar för att uppföljningar sker på IVOP mötena. Personalen uppger att de nu är i ett förändringsarbete som innebär att en individuell plan för varje brukare ska upprättas. Kontaktpersonen kommer att ansvara för att upprätta en individuell plan utifrån insatsplanen.

I alla hemtjänstdistrikt finns ett ombud för social dokumentation som ska kunna handleda övrig personal i att upprätta individuella planer.

Personalen uppger vidare att de kan utföra alla beviljade biståndsbedömda insatser och att de tillgodoser brukarnas behov. Om personalen uppmärksammar nya eller förändrade behov hos brukaren kontakter de biståndsbedömarna. Förändras brukarens behov under exempelvis en helg kan de själva tillfälligt utöka insatserna.

Personalen kan inte kommunicera med alla brukare på grund av att några brukare inte talar svenska. Hos dessa personer är upprättat en så kallad ”hurplan” som beskriver hur insatserna ska genomföras samt vad brukaren eventuellt vill eller menar när han/hon uttrycker sig på ett visst sätt. Brukarens anhöriga har i regel deltagit i upprättandet av planen. Tolk används alltid vid förändringar av biståndsinsatserna, hembesök eller vårdplaneringar.

Brukarnas intryck

Av de fyra brukare som intervjuats uppger tre att de inte har någon individuell plan. En brukare säger att insatserna planerades vid en vårdplanering. Av 79 enkätsvar uppger 66 brukare att de får hjälp med allt de behöver och 46 brukare har svarat att de har medverkat i att upprätta en individuell plan.

De som anser att de inte får hjälp med allt de behöver uppger bland annat en att han önskar två besök på natten men att han bara får ett. En annan att det är en felbedömning och att han behöver mera hjälp. I två enkätsvar uppger brukarna att de får hjälp med det personliga, men inte med ”mindre praktiska sysslor” som kan behövas, en av dessa skriver att det hade inte fungerat utan anhörigas hjälp.

Korttidsboende

Ankomstsamtal genomförs när brukaren flyttar in och brukare, anhörig, kontaktperson och enhetsansvarig deltar. Information om verksamheten ges och brukare, anhöriga framför sina önskemål och förväntningar inför vistelsen. En informationsbroschyr ”Välkommen till korttidsenheten Byttorpsklint” delas ut.

Biståndsbedömaren gör en insatsplan som korttidsenheten följer. Enheten har nyligen börjat att använda den arbetsplan som kommunen utarbetat.

Boende

Vid Byttorpsklints äldreboende genomförs ankomstsamtal när de boende flyttar in. Kontaktpersonen ansvarar för samtalet och enhetsansvarig, sjuksköterska, boende och oftast anhörig deltar. Vid samtalet ges information om vad boendet erbjuder. Samtalet rör sig också om vad den som flyttar in förväntar sig. Utifrån samtalet görs en individuell plan för service och omvårdnad med mål och delmål. Planen innehåller den enskildes behov, hur och när de olika insatserna ska göras. Av planen framgår också om den enskilde vill ha tillsyn på natten och hur ofta och om lägenhetsdörren ska vara låst eller öppen. Av den individuella planen kan också utläsas hur den enskilde vill vårdas i livets slutskede.

Två olika broschyrer finns också, varav den ena ”Välkommen till Byttorpsklint” lämnas innan den enskilde flyttat in och den andra ”Till dig som är nyinflyttad på Byttorpsklint” vid ankomstsamtalet.

En levnadsbeskrivning skrivs om den enskilde och/eller anhörig vill det. De individuella planer Länsstyrelsen granskade var väl ifyllda. Planerna följs upp kontinuerligt och det framgår att den enskilde har deltagit i upprättandet av planen.

Vid Hestra Midgårds äldreboende kallar sjuksköterskan till ett ankomstsamtal. Det kan dock dröja innan samtalet kommer till stånd, enligt personalen, eftersom sjuksköterskan inte hinner med. Vid samtalet deltar förutom sjuksköterskan enhetsansvarig, kontaktperson, boende och anhörig. Samtalet handlar om den boendes och anhörigs behov, bakgrund, speciella önskemål mm.

Det finns en individuell planering för alla boende, som enligt enhetsansvarig innehåller mer hälso- och sjukvårdsinformation än planering för det sociala livet. Ett nytt system för individuell planering och social dokumentation håller på att införas i hela Borås kommun. Av de planer Länsstyrelsen granskade framgick att det nya sättet att utforma så kallade arbetsplaner hade påbörjats och av dessa framgick den enskildes behov, hur insatser ska utföras och mål för insatserna.

Brukarnas intryck

Av de brukare på Byttorpsklint som svarat på Länsstyrelsens enkät och de två som intervjuades var det hälften som svarade ja på frågan om de varit medverkat i att upprätta en individuell plan. Några påpekade att det varit anhörig som varit med. En person anser att planen inte följs till 100 %. De allra flesta tycker dock att hjälpen stämmer överens med det de vill ha hjälp med.

De sex anhöriga som svarat på Länsstyrelsens enkät och de två som intervjuades på Hestra Midgård hade inte uppfattat att de medverkat i att

upprätta någon individuell plan. En av de intervjuade uppgav dock att de fört en dialog och fått berätta om sin anhörig och hans intressen. De anser dock att deras anhöriga får den hjälp de behöver.

Dagverksamhet

Vid Dagvården Kviberg finns levnadsberättelser för brukarna där det framgår önskemål och behov. I verksamheten arbetar personalen mycket individuellt med de enskilda. En personal är utsedd som dokumentationsombud och man har börjat göra arbetsplaner efter det nya systemet som kommunen antagit. Personalen anser att det kommer att vara till stor nytta i verksamheten.

Länsstyrelsens bedömning

Länsstyrelsen gör bedömningen att nämnden *delvis uppfyller* Länsstyrelsens krav. Nämnden *uppfyller inte* Länsstyrelsens krav när det gäller:

- den omsorg, omvårdnad och service som ges, utformas inte alltid tillsammans med den enskilde och dokumenteras inte i en genomförandeplan.

Byttorpsklint, som drivs av Aleris uppfyller dock Länsstyrelsens krav på individuell planering.

Kommentarer

Länsstyrelsen förutsätter att kraven kommer att uppfyllas när kommunens nya system för individuell planering och dokumentation har införts i alla verksamheter.

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 bidrar 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 hjälpsituationer,*
- *den enskilde får avsluta livet med värdighet, där personalen ska uppmärksamma och efterfråga den enskildes önsknings i samband med livets slut.*

Biståndsbedömarna uppger vid intervjutillfället att de kan göra fria och korrekta bedömningar. De bedömer den enskildes samtliga behov och lyfter fram den sökandes syn på sin situation, den enskildes egen förmåga samt vad den enskilde klarar eller inte klarar.

De följer riktlinjerna för hemtjänst som är daterade 2002-03-18 men säger att de avviker från riktlinjerna utifrån den enskildes behov. Fönsterputsning och snöskottning utförs dock inte enligt riktlinjerna och här görs ingen individuell bedömning.

För att tillgodose behovet av trygghet beviljas i stort sett alla som ansöker om trygghetslarm ett sådant.

Biståndsbedömarna fattar beslut om särskilt boende och uppger att den enskilde ska ha ett omfattande behov, men att särskilt boende beviljas vid oro eller av andra svårdefinierade skäl och inte enbart av medicinska skäl. De säger även att de prövar många olika insatser som hemtjänst eller utökad hemtjänst, växelvård och dagverksamhet innan särskilt boende beviljas.

Vid hembesök informerar biståndsbedömarna om de möjligheter som finns till anhörigstöd.

Hemtjänst

I enkätsvaren uppger personalen att individuella sociala behov kan tillgodoses. Personalen i ett distrikt svarar dock att det beror på vad som avses med individuella sociala behov. De biståndsbedömda insatserna av social karaktär som promenad eller en pratstund utförs, men personalen anser att brukaren har en för liten valmöjlighet eftersom allt ska vara biståndsbedömt.

För att tillgodose de individuella sociala behoven hänvisar personalen i enkätsvaren till kollektiva aktiviteter som till exempel pensionärsträff, Team fritids aktiviteter, gudstjänst, matlag, eller bingo för att de enskilda ska få de individuella behoven tillgodosedda.

Enhetsansvariga säger att rent generellt anser de att ”trycket har ökat” inom hemtjänsten genom att allt fler bor hemma och har fler insatser. Enligt enhetsansvariga har detta lett till att den sociala biten får stå tillbaka. De säger också att biståndsinsatsen, tillsyn, kan innehålla mer än enbart tillsyn och även ha ett socialt innehåll.

Personalen uppger att i samband med att brukarna får sina insatser utförda så kan det inträffa att brukarna tillfälligt behöver sådant som inte är biståndsbedömt som en stunds samvaro, ta ut soporna eller hämta mat, vilket personalen då utför.

Personalen i samtliga hemtjänstdistrikt uttrycker att de arbetar på ett sådant sätt att den enskildes tidigare liv, önskan och vilja respekteras och att den enskilde själv ska få bestämma hur den vill få sina behov tillgodosedda. Den

enskilde ska även uppmuntras och stöttas till att klara så mycket som möjligt i vardagen som ett led i att behålla sina funktioner.

Personalen i ett hemtjänstdistrikt tar också upp vikten av tystnadsplikt och att de är gäster i den enskildes hem.

Enhetsansvariga bekräftar i enkätsvaren och vid intervjutillfället det som personalen sagt om självbestämmande, integritet och delaktighet och tycker att det är viktigt att brukarna och personalen tillsammans kommer överens om när och hur insatserna ska utföras.

Kontaktpersonens arbetsuppgifter finns nedskrivet och personalen uppger att de har huvudansvar för att ha kontakt med anhöriga och/eller gode män, beställningar och rengöring av hjälpmedel och till exempel köp av kläder samt uppföljning av biståndsinsatserna.

Personkontinuitet diskuteras enligt de enhetsansvariga på arbetsplatsträffar. Ett distrikt har fått klagomål på bristande personkontinuitet i samband med att det varit stor sjukfrånvaro i personalgruppen. En del brukare kräver mer personkontinuitet vilket enhetscheferna försöker tillgodose. De uppger att personalen försöker tillgodose behovet av personkontinuitet genom att varje morgon eller dagen innan planera hur arbetet ska fördelas.

Personalen i ett av distrikten säger att de försöker se till att det är samma personal som går till brukaren under dagen, men att det ändå blir många olika personer om brukaren även har insatser på kvällen.

I ett distrikt uppger personalen att de delar upp besökstillfällena mellan sig om brukaren har omfattande behov och många insatser under dagen. Om brukaren har ett psykiskt funktionshinder försöker de att vara en mindre grupp på 3- 4 personer som utför insatserna.

Brukares behov av att få omvårdnadsinsatserna utförda av en särskild person kan tillgodoses när det gäller till exempel den personliga hygien.

Observation i hemtjänsten

Länsstyrelsen har under tillsynen följt hemtjänstpersonalen i distriktet Kvibergsgatan/Hestra/Ekås under deras arbete en morgon mellan klockan 6:45 – 10:00. En personal anmäls som sjuk på morgonen och ersätts inte med vikarie. Morgonens arbete inleds med att personalen fördelar de uppgifter mellan sig som ska utföras på delegation från sjuksköterska, utifrån upprättad planering över brukarnas insatser samt samtal med varandra om eventuella förändringar som skett.

Personalen byter arbetsschema med varandra utifrån brukarnas önskemål om att få hjälp med dusch av en person av samma kön. Flera av brukarna har tider att passa då de ska till dagverksamheten eller Team fritid på morgonen. Planeringsmötet upplevs av Länsstyrelsen som ostrukturerat.

Vid ett tillfälle går personalen in hos brukaren utan att knacka, men i det stora hela bemöts de på ett respektfullt sätt. Personalen samtalar med dem, förklarar vad de ska göra och frågar hur de vill att insatsen ska utföras. Hos flera av brukarna utförs insatserna på ett sådant sätt att det stärker hans/hennes förmåga. Insatsen utförs hos några mer som en serviceinsats t.ex. frukosten görs i ordning och ställs fram efter att den enskilde har tillfrågats vad han/hon vill ha.

Vård i livets slut

Enhetsansvariga sätter i samråd med sjuksköterskan in extra personal vid vård i livets slut. Insatsen är inte biståndsbedömd. Enhetscheferna och personalen anser att det är särskilt viktigt att det är personal som brukaren känner och har en bra relation med samt att det är en hög personkontinuitet runt brukaren.

Enhetsansvariga säger även att det blivit vanligare med vård i livets slut i den ordinära bostaden och att en arbetsgrupp i Norrby kommunalnämnd har bildats som ska arbeta fram en policy för vård i livets slut. I gruppen ingår diakon, vårdcentral, anhörig och personalrepresentant. Palliativa teamet från Borås lasarett kan kopplas in vid behov.

Brukarnas intryck

Av 125 enkäter har 79 besvarats och de allra flesta uppger att det mesta fungerar bra och att de får den hjälp de behöver. Det har dock lämnats många synpunkter på delar av hemtjänsten som brukarna tycker är mindre bra. I 17 av enkäterna framkommer det att brukarna anser att det är för många olika personal som utför insatserna.

Nio brukare uppger att personalen har för bråttom eller inte håller tiderna och i sex av enkätsvaren uppger brukarna att personal behöver bättre utbildning.

Korttidsboendet

Den enskilde kan bestämma väldigt fritt hur han vill ha det i sin vardag. Det kan dock vara svårt om de vill lägga sig efter kl. 21.00 för då kan det bli väntetider. Personalen tar tillvara de enskildas egna resurser, önskemål och behov. Önskemålen är viktiga och personalen lägger stor vikt vid integriteten vid personlig omvårdnad. Om en person inte vill att någon av motsatt kön hjälper dem i dessa situationer är det inga problem att byta personal.

Personalen och enhetsansvarig anser att det finns möjligheter att tillgodose brukarnas individuella behov av stimulans, men personalen anser att på helgerna hinner man inte med aktivering eller stimulans.

De flesta har också ett rehab-program från rehabavdelningen som de ska följa med hjälp av personalen. Det finns möjligheter att hjälpa till i köket med att duka, diska osv.

Team fritid har också möjlighet att tillgodose brukarnas önskemål om stimulans och aktivering. ”Gör vårdtagaren någon aktivitet hemma kan de fortsätta med det här på korttidsboendet.”

När det gäller kollektiv sysselsättning så har brukarna möjlighet att delta i den öppna verksamheten på Byttorpsklint varje onsdag där det är aktiviteter som bingo, musik, femkamp och tipspromenader mm. Varje tisdag är det gudstjänst.

Vård i livets slut

Det finns ännu ingen policy men två av personalen är med och tar fram en sådan för Norrby kommundel. Ingen behöver vara ensam i livets slut och det finns alltid möjligheter att ta in extra personal.

Brukarnas intryck

Av de fyra som svarat på enkäten har en brukare svarat att hjälpsamhet och omvårdnad är bra och två anser att personalen är bra.

Boende

Byttorpsklint- Aleris

Av personalens och verksamhetschefernas enkätsvar och vid intervjuerna framgår det att det är självklart att personalen alltid frågar hur de enskilda vill ha det och att de kan bestämma själva i stor utsträckning över sin vardag. Personalen arbetar väldigt individuellt utifrån den individuella planen.

Det finns enligt all personal och verksamhetscheferna möjligheter att få sina individuella sociala behov tillgodosedda. Det finns aktivitetsombud på varje enhet för att de som inte vill eller orkar vara med vid de kollektiva aktiviteterna ska kunna få sina behov tillgodosedda. Personalen påpekar dock att om alla ville komma ut på stan så skulle inte det gå, men som det är nu så kan de som vill få det.

Det finns ett anhörigråd på Byttorpsklint som bjuds in tre till fyra gånger om året. På demensenheter anordnas anhörigräffar.

Arbetsrutinerna diskuteras vid omvårdnadsträffarna. För att uppnå hög personkontinuitet och begränsa antalet personer runt den enskilde används kontaktmannaskap. Det kan enligt personalen ändå vara svårt för den enskilde att välja vilken personal som ska hjälpa honom eller henne, men när det gäller om någon inte vill ha hjälp av en person av motsatt kön i intima situationer så försöker man lösa det.

Det är inga problem att tillgodose de enskildas rätt till och behov av integritet eftersom alla har egna lägenheter.

Det finns kollektiva aktiviteter i form av gudstjänst, musikcirkel, bingo, gymnastik mm. Det finns också volontärer som bland annat hjälper till med promenader.

Vård i livets slut

Det finns en policy för vård i livets slut och personal har fått utbildning om detta. Det finns även en s.k. änglalåda med bland annat ljusstake och stearinljus som sätts vid den avlidnes matplats.

Brukarnas intryck

Av de 28 som svarat på Länsstyrelsens enkät och de två som intervjuats har 14 svarat att allt är bra och de blir väl omhändertagna. Några har också angett trygghet, social gemenskap och god kontakt med och information till anhöriga som positivt. Majoriteten anser också att de kan påverka tiden för hjälp med att gå upp och gå och lägga sig. Det är dock nio som anser att de inte kan påverka detta. "För tidig läggning, har klagat, bättre men inte bra, borde vara mer personal." "Läggning vill personalen oftast göra tidigt och snabbt. En del vill inte gå i säng så tidigt." En av dem som intervjuats uppger att hon får vänta när alla ska ha hjälp vid sänggåendet.

De allra flesta har svarat att hjälpen stämmer med det de vill ha hjälp med. Flera tycker att det finns något att göra som intresserar dem men tio boende tycker inte att det finns något. Många har också angett att de inte får hjälp med att komma ut på promenad när de vill. "Nej, har varit här i fyra år utan att ha varit på promenad." "personalen säger att vi har inte tid".

På frågan om det finns något de vill ändra på finns flera förslag, bland annat "läggningsdags", "mer engagerad personal", "att personalen skulle hinna med att sitta ihop med de äldre och fika, spela skivor, spel och läsa tidning", "mer aktivitet, terapi och utevistelse".

Hestra Midgård

Personal och enhetsansvarig har i enkäter och intervju svarat att de anpassar sig efter varje boendes behov, dagsform och humör, försöker "se" varje boende få med dem i samtal, gemenskap osv. De flesta som kan får vara delaktiga i det som sker på boendet. Det gäller att inte ta ifrån de boende det de kan göra själva.

När det gäller personer med demenssjukdomar måste man motivera dem till olika aktiviteter och lirka för att de ska vilja duscha t.ex. "om vissa fick skulle de ligga hela dagen". Det kan vara svårt för vikarier att tyda vad de vill.

Möjligheterna för de boende att få individuella sociala behov tillgodosedda skiljer sig åt mellan de två enheterna på Hestra Midgård. På Modgunn finns det möjligheter till detta såsom promenader, tidningsläsning och sällskapsspel medan personalen vid Idun anser att det inte finns pengar och personal för detta, trots det försöker de gå ut, måla osv. Personalen vid de båda enheterna anser inte att verksamheten tillgodoser de boendes behov av stimulans. "Vi skulle vilja göra mer men tiden räcker inte till". Enhetschefen anser att personalen gör mycket som man inte tänker på i vardagen för att bidra till stimulans för de boende. Behoven är också olika i olika perioder.

Det finns kollektiva aktiviteter som musikcirkel och andakt. Team fritid har en onsdagsklubb varannan onsdag. Det är dock svårt för många att ta sig till Team fritids lokaler.

Det är enligt personal och enhetschef viktigt med kontinuitet särskilt för personer med demenssjukdomar. Att all personal gör på samma sätt. Det är något som personalen behöver prata igenom, men ibland saknas den tiden. När det gäller den nya gruppen med yngre personer har dock personalen tagit sig tid och kommit fram till hur de bäst kan arbeta.

Kontaktpersoner finns för varje boende. Enheterna är inte så stora och därför är personalgruppen heller inte så stor vilket innebär att det blir en god personkontinuitet.

Personalen gör så gott de kan för att tillvarata de enskildas önskemål om att t.ex. inte få sin hjälp i intima situationer av någon av motsatt kön.

Anhörigträffar anordnas på enheterna.

Vård i livets slut

Det finns ännu ingen policy för vård i livets slut, men det är på gång. Personalen arbetar tätt ihop med anhöriga, sjuksköterska och läkare. Det är heller inget problem att ta in extra personal för att vaka. Det finns också rutiner vid dödsfall som att tända ljus, ta fram foto och samtala med de boende om den avlidna vid måltiden.

Brukarnas intryck

Det är endast sex av 23 boende som har besvarat Länsstyrelsens enkät. Två intervjuer med anhöriga har också genomförts. Majoriteten anser att de får den hjälp de behöver och hälften tycker att de kan bestämma själva när de vill gå och lägga sig med andra uppger att de inte kan det. De anhöriga som intervjuats anser att deras anhöriga har det bra och de intervjuade har själva kunnat påverka genom att delta i anhörigträffar. Det är dock för få aktiviteter numera.

Nattobservation - Byttorpsklint-Aleris

Under natten arbetar fyra personer på Byttorpsklint och de flesta av de 86 personer som bor där har någon form av insats. Personalen arbetar två och två och påbörjar arbetet på de två enheter som är inriktade för personer med demenssjukdom. Nattpersonalen får muntlig information av personalen som arbetat på kvällen. På samtliga enheter finns en pärm som innehåller rutiner för nattarbetet och de besök och insatser som ska utföras hos de boende. Några boende larmar vid behov och har inga besök inplanerade.

De boende får snabbt hjälp när de larmar under tiden för Länsstyrelsens besök och personalen har ett respektfullt och bra bemötande gentemot de boende.

Personalen uppger att i larmsystemet ställer sig larmen i kö efter varandra. Denna natt finns bara en larmmottagare i det ena arbetslaget eftersom en är på reparation. De uppger också att det är svårt att få sökarna reparerade eftersom det är svårt att hitta reservdelar till systemet.

Personalen rör sig under natten mellan de enheter de ansvarar för och ingen enhet är bemannad hela natten. Om någon boende är orolig under natten kan det enligt personalen därför vara nödvändigt att tillfälligt låsa den boendes dörr. Arbetslagen kommunicerar med varandra med en bärbar telefon och en mobiltelefon men upplever att det inte fungerar helt tillfredsställande.

Personalen känner sig dock trygga i sin arbetssituation under natten och säger att de är vana att hantera olika situationer och att de arbetar flexibelt. Alla fyra hade arbetat inom äldreomsorgen under en lång tid. De anser att de har bra stöd av sjuksköterskorna som arbetar över hela Borås kommun. Från mitten av maj 2006 har Aleris inte längre egna kvällssjuksköterskor och personalen vet inte riktigt hur informationen från dag och kvällspersonalen då kommer att fungera.

Dagvård

Vid Dagvården Kviberg arbetar personalen mycket individuellt utifrån brukarnas behov. Brukarna har en utredd demenssjukdom och har beslut om bistånd för att delta i verksamheten.

Det finns utsedda kontaktpersoner som också har kontakt med den som är kontaktperson inom hemtjänsten för den enskilde. Det finns en struktur för dagarna på Kviberg, men också utrymme för olika individuella aktiviteter såsom att åka iväg och handla kläder, duscha, gå ut på promenad.

Dagen planeras av personalen på morgonen innan brukarna kommer. De tas emot när de kommer genom att personalen hälsar dem välkomna och tilltalar dem med namn. Därefter samlas alla och får något att dricka och varva ner innan frukost. Måltiderna får ta lång tid och det är också då samtal förs och brukarnas olika tankar och önskemål kommer fram. Därefter är det olika individuella aktiviteter. Några arbetar i köket, några är med i innegruppen. All mat lagas på Kviberg.

De gemensamma aktiviteter som finns förutom måltiderna är tidningsläsning, utflykter, baka, musikstunder, underhållning osv. Stor vikt läggs på att vistas utomhus.

Dagvården samarbetar också med den öppna dagverksamheten som drivs av Team fritid som leds av två fritidsledare. En personal från dagvården deltar också på halvtid. De har ansvar för fritidsaktiviteter i hela äldreomsorgen i kommundelen. Verksamhet bedrivs på Spinnaren och Byttorpsklint. Heldagsomsorg bedrivs tre dagar i veckan på Byttorpsklint. Matlag bedrivs i lokaler på Spinnaren en dag i veckan. Varje onsdag kl.10.00-12.00 är det öppen verksamhet på Byttorpsklint och då krävs

ingen anmälan. Vävkurs ordnas varannan onsdag eftermiddag och då krävs anmälan.

Anhörigstöd

Det finns riktlinjer för närståendestöd och två personer har ansvaret för utveckling av anhörigstöd i kommundelsnämnden.

Det finns stöd för anhöriga i form av korttidsplatser, avlastning, växelvård, ovan nämnda dagvård, hemvårdsbidrag och stödplan för anhöriga. Avlösning i hemmet ingår med 12 timmar i månaden för dem som har hemvårdsbidrag eller korttidsboende fyra veckor.

Tidigare har anhörigcirkelar anordnats som varit uppskattade, men under innevarande år har inga pengar avsatts för detta. Det finns ett behov och tanken är att de ska återupptas under hösten 2006.

Det är biståndsbedömarna som informerar om vilket stöd som finns för anhöriga och det är även de som ofta har stödjande samtal med anhöriga.

På boendena anordnas regelbundet anhörigträffar. På boendena har kontaktpersonerna ett ansvar att ha kontakt med de anhöriga, men all personal uppger att de tar sig tid och pratar med anhöriga när de vill.

Brukarnas intryck

Två anhöriga har intervjuats. De har fått stöd i form av anhörigcirkel och dagvård. Dagvården är andningshål enligt en av de intervjuade. Personalen tar väl hand om hennes anhörig. Det var kö till dagvården så brukaren fick vänta. Den andra anhörige är också mycket nöjd med dagvården. Han exemplifierade med att personalen t.ex. åker iväg och handlar kläder med hans anhörige.

Länsstyrelsens bedömning

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

Kommentarer

Länsstyrelsen anser att som på Byttorpsklint utse aktivitetsombud för att försöka kunna tillgodose de individuella behoven är positivt och vill lyfta fram betydelsen av att "se" de vardagliga sysslorna och stimulanstillfällena som ett redskap att upprätthålla kvaliteten i omsorgen.

Länsstyrelsen vill påpeka vikten av att tid avsätts för att personalen och arbetsledning ska kunna diskutera arbetsrutiner.

Det är viktigt att alltid eftersträva personkontinuitet även när personer har omfattande och många insatser under dygnet.

Länsstyrelsen anser också att det är viktigt att stödet till anhöriga som vårdar sina närstående utvecklas och utformas på ett individuellt och flexibelt sätt och det är därför positivt att verksamheten med anhörigcirklar återupptas under hösten 2006.

Länsstyrelsen förutsätter att larmsystemet på Byttorpsklint ses över så att det fungerar tillfredställande.

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.*

Hemtjänst – matdistribution

Maten tillagas i storkök på Spinnaren och på Hestra Midgård därefter förpackas den i portionsformar. Maten levereras till de olika grupplokaler i värmeskåp. Distributionen sker sedan med bil eller genom att personalen går med maten till de brukare som har matdistribution. Maten förvaras då i värmeväskor.

Brukarna får månadsvis en matsedel och har där två rätter att välja mellan varje dag. Specialkost kan erbjudas. Brukarna har ett matabonnemang på 15 eller 30 dagar. Om brukaren önskar sallad eller efterrätt tillkommer en kostnad för detta. Personalen uppger att halva portioner inte distribueras eftersom köket har uppgett att de inte kan garantera att en halv portion har fullgott näringsinnehåll.

Personalen uppskattar att maten från Spinnaren är klar redan ca klockan 10:00. Tiden för varmhållning ute i grupplokaler varierar mellan hemtjänstdistriktet. I Tullen/Viareds hemtjänstdistrikt distribueras maten mellan 12:00 och 14:00. Den mat som distribueras sist värms ytterligare i mikrovågsugn i grupplokal innan den lämnas till brukaren. Hemtjänsten i Norrby har skaffat värmeplattor att lägga i väskorna eftersom de går till fots till många brukare.

Enhetsansvariga och personalen anser att det är viktigt att maten är näringsriktig, varm, ser god ut, smakar gott samt att brukaren får äta i lugn och ro. Personalen uppger i enkätsvaren och vid intervjutillfället att maten både när det gäller smak, portionsstorlek och kvalitet är varierande men att det dock blivit bättre.

Personalen uppger att brukarna inte alltid får den mat de beställt eftersom den tagit slut och att de ibland tar emot klagomål på att maten är kall.

De enhetsansvariga uppger bland annat att det kan vara svårt att hålla maten varm på grund av långa körsträckor och att det ibland kan se torftigt ut i portionsformarna. En enhetschef svarar i enkäten att personalen försöker ge tips och förslag på matvaror till brukarna i samband med inköp av matvaror.

Samtliga hemtjänstdistrikt har ett kostombud som tillsammans med kostchefen har möte en gång i månaden. Två av hemtjänstdistrikten anser att de behöver mer kunskap om mat och måltider framförallt om specialkost.

Matobservation - distribution

Länsstyrelsens socialkonsulenter följde med var sin personal på en matdistributionsrunda i hemtjänstdistriktet Byttorp och Spinnaren.

Personalen på Byttorps hemtjänstdistrikt uppger att maten kommer till deras grupplokal mellan 11:00- 11:30. Varje morgon har de en telefonkontakt med köket för att eventuellt avboka eller beställa mer. Personalen faxar in brukarnas önskemål till köket veckovis. Ungefär hälften av de brukare som har matdistribution i Byttorp tar mat varannan dag och sparar själva en halv portion till nästa dag. Ungefär fem brukare har hjälp med att maten plockas upp ur portionsformarna och hos tre brukare sitter personalen med under måltiden.

På distriktet Spinnaren hämtas maten direkt i restauranten Spinnrockens värmeskåp och bärs sedan ut till brukarna. Matlådorna ställs i värmeskåpet allt eftersom de ska levereras till brukarna.

De sex brukarna i de båda distrikten som fick mat tyckte att den var god, varm, tillräcklig och att levererades på överenskommen tid. Personalen bemötte brukarna på ett respektfullt och professionellt sätt. Personalen samtalade och frågade om lite av varje förutom om maten, vid ett besök läste personalen högt ur tidningen medan brukaren åt. Brukaren verkade mycket nöjd detta. Vid ett annat besök uppmuntrades brukaren att själv ta fram tallrikar och bestick och vid ett annat att äta på tallrik istället för ur portionsformen.

Brukarnas intryck

På enkätsvaren har 40 brukare svarat att de har matdistribution och hälften av dessa uppger att de är helt nöjda. Av de brukare som inte är helt nöjda lämnas flest synpunkter på att kvaliteten varierar. Några skriver att maten är dåligt kryddad och oaptitlig.

Andra synpunkter som lämnats är att portionsstorleken både är för liten och för stor. En brukare skriver att ”soppan räcker inte till två dagar”. En anhörig har svarat ”I bland ställs lådan på bordet och då äter inte vårdtagaren - den ska tas upp på tallrik”. En brukare skriver att ”maten är mindre bra för mig som är allergiker- med påföljande eksem”.

Byttorpsklint

Alla enheter har så kallad pedagogisk måltid. Måltiderna är jämt utspridda över dygnet och serveras mellan ca klockan 9:00 till ca 17.30. Enheterna tillagar själva frukost och kvällsmål. Matsedel för kvällsmålet är upprättad av en dietist.

Middagsmålet tillagas i storkök på Spinnaren och Hestra Midgård och transporteras i kantiner i värmeskåp till Byttorpsklint. Potatis och grönsaker kokas ibland på den egna enheten. Det finns två rätter att välja mellan till middag men än så länge är det personalen som väljer vad som ska beställas.

I köken på enheterna finns basvaror och de boende kan få ett mellanmål om de önskar även nattetid. Personalen kan baka om de får tid över.

Alla enheter har ett kostombud och två av dessa ingår i en central kostgrupp i kommundelsnämnden där även en dietist finns med.

Byttorpsklint - måltidsobservation

Köket på enheten är hemligt inrett och det fanns gott om plats. De boende satt till bords en stund innan maten levererades men de samtalande inte med varandra i någon större utsträckning.

En personal serverar maten från en serveringsvagn och vid bordet tillfrågas den boende ibland om det är en lagom portion. En annan personal går runt och serverar färdigbredda smörgåsar från en bricka. De boende tillfrågas om de vill ha smörgås. En tredje personal går samtidigt runt och häller upp mjölk och frågar vissa om de vill ha röd eller grön mjölk. Tre av de boende har specialkost.

När all personal satt sig vid borden och kommer samtalen i gång. Allt från värokänslor till vad som står i dagens tidning diskuteras. Någon boende tillfrågas om det önskas mer mat och därefter serveras efterrätten på samma sätt. Måltiden sker i lugn och ro och det är en behaglig atmosfär. En boende behöver hjälp och stöd i form av matning.

Vid samtal med personalen framkommer det att måltidssituationen kan vara stressig för personalen beroende på hur en boende mår. Personalen tycker att maten för det mesta är god och det brukar inte levereras för lite mat.

De boendes tandhälsa har uppmärksammas genom att en tandhygienist har regelbundna kontroller. De boende vägs var tredje månad.

Brukarnas intryck

En boende som tillfrågas på Byttorpsklints äldreboende tycker att maten brukar vara god och att det är lugnt och trivsamt när de äter. Hon säger också att det går bra att äta på rummet om man vill det, men att hon helst vill äta tillsammans med de andra. En annan tycker att måltiderna är bra fördelade över dagen och att det är tillräckligt med mat. Någon nattsmörgås behövs inte.

Korttidsboendet – observation

Måltiderna serveras enligt följande:

Frukostbuffé 08.15-09.30, lunch 13.00, kvällsmål 17.30. Kaffe, saft mm serveras mellan måltiderna och finns att tillgå efter önskemål. Vid 19- tiden serveras kaffe med bland annat ost och kex.

Lunchmaten tillagas i Hestra Midgårds kök och transporteras till korttidsenheten Byttorpsklint. Frukost och kvällsmat samt kokning av potatis görs i det egna köket. På helgerna är det ibland lite festligare mat som ex. slottsstek.

Lunchen serveras i det kombinerade köket, matsalen. Brukarna sitter vid två bord med sju platser vid vardera. Matsalen är ljus och trevlig. Vid Länsstyrelsens besök var det tolv brukare som åt samtidigt i matsalen och en åt på rummet och ytterligare en gick iväg från matsalen och ville ha sin mat i rummet. Personalen sitter med och äter och för samtal med brukarna. Maten serveras ur karotter och de som kan tar själva och andra får hjälp. Brukarna tillfrågas om hur mycket mat de vill ha och vad de vill dricka. Ingen behöver matas men någon behöver lite hjälp. Personalen tillfrågar de boende om de vill ha haklapp på sig. Det boende behöver inte vänta på att få hjälp. De har också gott om tid att äta färdigt i lugn och ro.

Det är en lugn och god stämning och några brukare samtalar med varandra. De brukare som tillfrågas anser att maten är god och tillräcklig, vilket även personalen håller med om.

Hestra Midgård - observation

Middagsmaten tillagas i restaurangens kök, kvällsmat och frukost i det egna köket på enheten. Måltiderna är jämnt utspridda över dygnet och möjlighet till mellanmål finns. De boende kan äta i sin lägenhet om de önskar. Till helgerna dukas det lite finare med vita dukar, fina glas, servetter och ljus.

På Modgunns ena enhet är det ganska trångt i köket och fem av de sju som äter har rullstol eller rollator. Köket har en hemtrevlig atmosfär och de boende sitter vid ett stort köksbord. Musik av Evert Taube spelas medan de boende väntar på maten.

En personal delar ut medicin och en annan förbereder vid köksbänken. En boende har somnat vid bordet. Personalen portionerar ut kräm/mjölk från bänken. De talar om för varje boende vad som serveras och säger varsågod. Några brukare tillfrågas vad de vill ha att dricka. Någon serveras smörgås från en bricka och väljer själv. En boende önskar att få ost på smörgåsen istället och får det. Några boende serveras grädde istället för mjölk till krämen.

Personalen sätter sig vid bordet och hjälper de två boende som behöver matas. De övriga fem boende behöver uppmuntras för att äta själva och ytterligare någon av de boende behöver till slut även matas. Personalen

samtalar med de boende om maten men även om inköp av kläder, besök och ödlor.

Personalen uppger att måltidssituationen ibland kan vara stressig.

I det andra matrummet som är ganska trångt äter fem av de boende som är lite yngre. De sitter vid två olika bord och ingen behöver hjälp med att matas. Personalen som är två sitter dock med vid borden och äter efter det att de serverat de boende på tallrik. De boende tillfrågas om hur mycket mat de vill ha. Måltidsdrycken är flädersaft. Tre av de boende vill ha mer mat och maten uppskattas mycket. Det är ingen väntetid för att bli hjälpt. En boende matas.

Stämningen vid matborden är lugn och samtal förs mellan de boende och personalen.

Länsstyrelsens bedömning

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

Kommentarer

Det finns möjlighet för de boende i de särskilda boendena att välja mellan två maträtter, men detta utnyttjas inte fullt ut ännu. Länsstyrelsen anser att det är viktigt att den enskilde har möjlighet att påverka.

Länsstyrelsen utgår från att nämnden ser över systemet med varmhållning av mat som distribueras i hemtjänsten. Livsmedelverket har rekommendationer om temperatur och varmhållning av livsmedel med hänsyn till bildandet av bakterier men också i förhållandet till näringsvärdet.

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 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.

Byttorpsklint

Byttorpsklint som drivs av Aleris på entreprenadavtal har plats för 86 boende. Byggnaden har sex våningar i tre huskroppar och äldreboendet är inrymt i fyra våningar. Samtliga boende har egen fullvärdig lägenhet. Grönområden och promenadvägar ligger i anslutning till Byttorpsklint. Det är ganska backigt och därför finns det möjlighet att få en hjälpmotor till rullstolen. Ledningen har köpt in filter och nu på våren och sommaren kan de boende och anhöriga få med sig en kaffekorg ut. Personalen påpekar att det från vissa enheter kan vara långt att gå i korridorer innan de kommer ut, vilket begränsar utevistelser.

Det finns allmänna kommunikationer och tillgång till samhällsservice i närområdet. I bottenvåningen finns en restaurang som är tillgänglig för allmänheten. Huset inrymmer också ett korttidsboende, lokaler för en hemtjänstgrupp, kontorslokaler och tre daghem. I huset finns också flera rum som används för olika sammankomster.

På äldreboendet finns det sju enheter med 11-13 boende vid varje enhet, även vid de två enheterna för personer med demenssjukdom. Inom varje enhet finns ett stort gemensamt utrymme för måltider och aktiviteter. Boendet är handikappanpassat. Namnskyltar finns på de enskilda lägenhetsdörrar. Det finns möjlighet att låsa lägenhetsdörren för dem som vill. Vid de två demensenheterna är dörrarna in till enheterna låsta och kodlås finns. Kod finns synlig i närheten av dörren. Ytterdörren till huset är låst mellan 16.00 och 06.30. De boende och anhöriga får information om koden vid inflyttning. De boende har egna bärbara larm som går till personalens personsökare.

Brukarnas intryck

Flera brukare har på frågan om vad de tycker är bra på boendet angett rummet, sängen, vacker utsikt, ligger vackert och att det är snyggt och rent.

Korttidsboende

Korttidsboendet är som tidigare nämnts inrymt i samma byggnad som Byttorpsklints äldreboende och det ligger i markplan med grönområdet i närheten. Enheten kan ta emot 11 brukare. Det finns nio enkelrum och ett dubbelrum. Rummen har egna hygienutrymmen. De som bor i dubbelrummet delar hygienutrymme. Det finns möjligheter att avskärma vid behov.

Det finns ett gemensamt kök som inte är tillräckligt stort enligt enhetschef och personal och dagrummet är inte heller stort nog för gemensamma aktiviteter.

De boende har egna nycklar till rummen om de önskar det. Ytterdörren låses kl. 19.00 på vardagar och på helger är den låst, men det finns ringklocka så att anhöriga kan påkalla uppmärksamhet. Brukarna har egna bärbara larm som går till personalens två personsökare.

Brukarnas intryck

Två av de fyra som svarat på Länsstyrelsens enkät ansåg att boendemiljön var trist.

Hestra Midgård

Hestra Midgård är byggt i två våningar och där bor 32 personer. Boendet ligger väl integrerat i övrig bebyggelse i området. I anslutning till boendet finns en restaurant, bibliotek och verksamhet riktad till barn. Allmänna kommunikationer finns i direkt anslutning till boendet och det finns vackra promenadvägar i närheten.

Lägenheterna är fullvärdiga och hälften är på 39 kvadratmeter och hälften är på 51 kvadratmeter.

På övre planet, enheten Modgunn, bor 15 personer med demenssjukdomar. Huset är byggt i vinkel och på detta plan är det mycket hög takhöjd och det finns stora fönster. I den ena delen av våningen bor personer som är lite äldre och den andra delen har nyligen inrättats för personer under pensionsåldern som också har psykiatriska diagnoser och tidigare missbruksproblem. Det finns ett större gemensamt utrymme tillsammans med kök som även utnyttjas som kontor, ett litet kök finns där de yngre äter. En balkong med plats för ett par rullstolar finns. I korridoren finns också ett litet utrymme för TV-hörna. Vid utgången finns ytterligare ett rum som används som samtalsrum mm.

Personalen vid denna enhet önskar att det fanns en hiss på utsidan av huset så att de kunde komma ut med de boende på ett enklare sätt. Det är en lång korridor att gå innan man kommer till ytterdörren.

Enheten är låst och det finns kodlås. Koden fanns tillgänglig på en liten lapp högt ovanför kodlåset och hade enligt anhöriga och personal satts upp nyligen.

I bottenplanet Idun bor personer med somatiska problem, men även personer som utvecklat demenssjukdom. Här finns gemensamma utrymmen som på det övre planet och en nyligen anlagd rymlig uteplats. Det är en stor fördel att det är lätt att komma ut enligt personalen. I samma plan i huset finns också en stor samlingssal som kan användas för olika ändamål.

De boende på Hestra Midgård har personliga larm som går till personalens personsökare.

Brukarnas intryck

En av de intervjuade anhöriga ansåg liksom personalen att det skulle underlätta om enheten Modgunn fick en hiss på utsidan huset.

Dagvården Kviberg

Dagvården ligger i bottenvåningen i en byggnad i närheten av Byttorpsklint. Lokalen består av ett stort rum med kök, som delats av så att det finns plats

för aktiviteter i grupp och en soffhörna för samvaro. Det finns också ett avskilt rum för samtal och vila samt toalett och dusch.

Länsstyrelsens bedömning

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

Kommentarer

Länsstyrelsen anser att det på en enhet för personer med demenssjukdom inte bör finnas mer än åtta lägenheter. På Hestra Midgård bor dessutom yngre personer med psykiatrisk- och missbruksdiagnos i samma enhet som äldre personer med demens, vilket enligt Länsstyrelsen inte är lämpligt.

Det är viktigt att det även på ett korttidsboende är en hemlik miljö, eftersom tiden på boendet ofta är längre än några veckor exempelvis i avvaktan på ett permanent särskilt boende.

Länsstyrelsen vill påpeka att koden alltid ska finnas tydligt angiven i nära anslutning till kodlåset.

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.*

Handläggare

Under ca ett års tid har en 75 % tjänst som handläggare inte varit fullt ersatt. Biståndsbedömarna har därför fått fördela arbetsuppgifterna mellan sig för ett av hemtjänstdistriktet. De uppger att de hinner med alla nya ärenden, men de inte hinner med samtliga uppföljningar och omprövningar.

Enhetsansvariga - hemtjänst

Enhetsansvariga uppger att deras eget ansvarsområde är hanterbart men att det inte kan vara större än vad det är idag. De kan inte regelbundet vara ute i verksamheten nära vårdtagarna, utan deras arbetsledning sker i grupplokalen

i arbetslaget. De anser dock att de ska kunna vara med mer operativt i verksamheten och att om de ska kunna det måste de göra omprioriteringar.

Enhetsansvariga - äldreboende

Verksamhetscheferna för Byttorpsklint och enhetsansvarig för Hestra Midgård anser att det är viktigt att vara nära sin personal och verksamheten. Alla har sina arbetsrum på respektive boende och anser att de har tillräcklig kunskap om de enskildas behov och planering för att kunna arbetsleda verksamheten.

En verksamhetschef på Byttorpsklint säger att personalen vet var de ska få tag i henne, dygnet runt.

Enhetsansvarig på Hestra Midgård uppger att det har varit svårt att finnas tillhands på enheterna eftersom hon tidigare även ansvarade för ett hemtjänstdistrikt och korttidsboendet.

Baspersonal – hemtjänst

En enhetsansvarig uppger att resurserna i hemtjänstdistriktet inte räcker till utan att extra personal tas in varje kväll och helg på grund av hög arbetsbelastning samt att flera brukare behöver två personer hos sig när insatserna ska utföras. Ett distrikt har fått låna en 60 % tjänst av ett annat distrikt som tillfälligt har mindre att göra.

Enhetsansvariga uppger att om personalen måste prioritera bort något så är det städinsatserna som får flyttas till en annan dag. Personalen hinner inte med att göra den dokumentation de ska. Enhetsansvariga anser att personalen borde ha en stund innan de går hem till att dokumentera och till eftertanke. De uppger även att det är snålt med tid för diskussioner om metoder och förhållningssätt.

Personalen säger vid intervjutillfället att de är otillräckliga och att ”vi försöker att inte visa att vi har bråttom”. ”Brukarna får sina insatser utförda men vi hinner inte dokumentera och skulle insatser behöva flyttas till en annan dag eller tidpunkt någon gång så är det i första hand utförandet av städning som flyttas”. Personalen säger även att antalet brukare har ökat och insatserna har blivit fler men att personalresurserna inte har följt med.

Baspersonal – äldreboende

Verksamhetscheferna vid Byttorpsklint anser att i dagsläget är personalresurserna tillräckliga och de uppger att de har tillsatt extra resurser på demensenheter. Personalen anser att de inte alltid är tillräckligt med personal på helgerna. Det brukar dock finnas möjlighet att ta in extra personal om det behövs. De säger att ”om vi inte hinner med allt så prioriteras städ bort i första hand”.

Enhetsansvarig på Hestra Midgård uppger att personalresurserna är relativt rimliga just nu, men det är svårt att veta om de kommer att räcka till

eftersom det är en ny målgrupp som bor på Hestra Midgård sedan i februari 2006.

Personalen på Hestra Midgård anser att de saknar tid för planering och att det måste finnas tid till dokumentation. På en av enheterna säger de att ”vi skulle vilja ta det lugnt och ge mer tid till de boende på morgonen. När vi är sex personal fungerar det bra”.

På den andra enheten uppger personalen att de yngre tydligare påkallar sina behov och att de äldre med demenssjukdom får stå tillbaka. Personalen säger att detta känns otillfredsställande. Personalen på båda enheterna säger att de väljer att gå ut med de boende och väntar med städningen om de måste prioritera arbetsuppgifterna.

Baspersonal - korttidsboende och dagvård

Enligt enhetsansvarig så är i regel personalen på dagvården tillräcklig men på korttidsboendet beror det mycket på vilka behov brukarna har och hur många som vistas där.

Personalen på korttidsboendet uppger att de inte alltid hinner med städningen.

När det gäller dagvården så räcker personalen till för den verksamhet som bedrivs, men med tanke på att flera har beslut om dagvård som inte kan verkställas så innebär det att fler personal behövs på sikt.

Brukarnas intryck

Av de brukare i hemtjänsten som svarat på Länsstyrelsens enkät och som intervjuats är det några som anser att det är personalbrist och att personalen inte hinner med det de ska göra och några anser att de har för bråttom. ”Finns inte tid att prata några minuter, känns som de gamla är som kollin och inte individer”. ”Jag hoppas att de yngre får in en så avslappnad rytm som möjligt, för det är stressigt för äldre att bli påskyndade så att de eventuellt får blodtrycket att rusa i höjden redan då hemtjänsten ringer på dörren är stresstid”. Några har också haft synpunkter på att det är förseningar och att personalen har svårt att hålla överenskomna tider.

Boende och anhöriga har haft olika meningar om personalen på boendena är tillräckliga eller inte. Det finns någon som uttryckt att det verkligen finns tillräckligt med personal och några som anser att det finns tillräckligt, men om man ska ut på promenader så är det för få. Ytterligare ett par har uttryckt att ”antal vårdare är för litet. De måste följa sina rutiner”, ”för dåligt med personal och resurser”.

Länsstyrelsens bedömning

Länsstyrelsen gör bedömningen att nämnden *delvis uppfyller* Länsstyrelsens krav. Nämnden *uppfyller inte* Länsstyrelsens krav när det gäller:

- att det inom hemtjänsten och vid Hestra Midgård inte finns tillräckligt antal personal som möjliggör dokumentation, planarbete och diskussioner om förhållningssätt och metoder.

Kommentarer

Länsstyrelsen anser att det finns svårigheter att bedöma om antalet personal är tillräckligt eftersom det inte finns genomförandeplaner i någon större utsträckning förutom på Byttorpsklint.

Enligt SOSFS 1992:17 (S), Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd, som rör skyddsåtgärder för personer med åldersdemens i särskilda boenden skall personalen vara så dimensionerad och organiserad så att de kan ha överblick och hålla kontakt med de boende. På Byttorpsklint var enheterna för personer med demenssjukdomar periodvis obemannade under natten och de individuella larmen kunde ibland ställas på kö. Länsstyrelsen anser Aleris bör se över säkerheten för de boende vid enheterna för demenssjuka.

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.*

Enligt Borås Stads äldreomsorgsplan har kommunalnämnderna ansvar för att all personal inom äldreomsorgen har grundläggande vårdutbildning och kompetens som svarar mot arbetsuppgifterna. I enkätsvaret från verksamhetsansvarig anges att adekvat högskoleutbildning efterfrågas vid rekrytering av handläggare och enhetsansvariga.

I Norrby kommunalnämnd finns ett dokument som heter planerad utvecklings- och utbildningsstrategi 2006 Norrby/Sandhult. Här anges ett antal riktlinjer som ska fastställas och/eller implementeras under året som till exempel palliativ vård och förflyttningsteknik. Utbildningstema för året är kompetensstegens innehåll vilket bland annat innefattar brandutbildning, hjärt- lungräddning, kontaktpersonsutbildning, etik och bemötande, social dokumentation och validering.

Handläggare

Alla biståndsbedömare har högskoleutbildning med social inriktning. Tillsammans med handläggare från Brämhult och Sandhults kommunals-

nämnder har de handledning utifrån yrkesrollen. Biståndsbedömarna uppger att de inte har någon kompetensutvecklingsplan, men att de har gått på en del olika kurser bland annat på Högskolan i Borås.

Verksamhetschefen uppger vid sakgranskningen att biståndsbedömarna ingår i Norrby kommunalnämnds gemensamma utvecklings- och utbildningsplan för 2006 inom äldreomsorgen.

Enhetsansvariga

I enkätsvaret från äldreomsorgens verksamhetschef uppges att hälften av de sex enhetsansvariga har högskoleutbildning, två av dessa är med social inriktning. Övriga har Borås Stads interna chefsutbildning.

Enhetsansvariga uppger att det finns en utvecklingsplan som utformas i ledningsgruppen. I utvecklingsplanen finns även en planering för de enhetsansvariga.

En av de enhetsansvariga säger att hon är nöjd och att hon har fått mycket utbildning i ekonomi och i datasystem. Medan en annan uppger att hon fortfarande efterfrågar viss utbildning. Information och uppdatering inom sociallagsstiftningen sker genom utskick från verksamhetschefen samt att de själva söker på Internet.

De uppger att de inte regelbundet kan vara ute i verksamheten utan att deras arbetsledning sker i grupplokalen. Enhetsansvarig för Hestra Midgård uppger att det hon finns mer tillgänglig nu och att hon har sitt arbetsrum på boendet.

Verksamhetschefer - Aleris

De två verksamhetscheferna på Byttorpsklint har högskoleutbildning, en social omsorgslinje och en är sjuksköterska. De har av Aleris fått en ett-årig ledarutbildning som de tycker har varit mycket gedigen. Uppdatering och inhämtande av kunskaper gällande sociallagstiftning inhämtar de själva via Internet.

Verksamhetscheferna för Byttorpsklint anser att det är viktigt att vara nära sin personal och verksamhet för att kunna ge vägledning i det dagliga arbetet.

Baspersonal

För personalen har det tidigare varit dåligt med utbildning enligt de enhetsansvariga men med medel från kompetensstegen har det gjorts en enorm satsning på bland annat utbildning i social dokumentation.

Enhetsansvarig på Hestra Midgård uppger att personalen har fått brandutbildning och utbildning inom demensområdet. Vid utvecklingssamtalen framkommer framtida behov som utmynnar till den gemensamma utvecklingsplanen som uppdateras varje år.

Personalen på Hestra Midgård anser att de saknar kunskap när det gäller den nya målgruppen, yngre med demenssjukdom och psykiatrisk- och missbruksdiagnos. De har fått handledning men säger att den än så länge har handlat mer om personalutveckling. Fortbildning med personal från neuropsykiatrik på Borås lasarett kommer att anordnas. Enheten Idun uppger att de saknar kontinuerlig handledning.

Personalen i hemtjänsten säger att de får fortbildning och de har nyligen haft kontaktpersonsutbildning samt att de ska få någon form av utbildning i hot och våld. De säger att de behöver mer utbildning inom områdena missbruk och demens, men även att de är i behov av förflyttningsteknik och kostkunskap.

De enhetsansvariga uppger i enkätsvar och vid intervjutillfället att ca 90 % av personalen inom Norrby kommunalnämnd har en omvårdnadsutbildning.

Baspersonal -Aleris

Verksamhetscheferna på Byttorpsklint uppger att det finns en utbildningsplan för personalen men att den inte är så omfattande i år. Personalen har fått en del internutbildningar bland annat har Aleris kvalitetsutvecklare arbetat mycket med social dokumentation. Brandutbildning har genomförts. Några personer har erbjudits validering till undersköterska genom de statliga kompetensutvecklingsmedel som Norrby kommunalnämnd har fått.

Personalen uppger vid intervjutillfället att de har utvecklingssamtal och att det tidigare har funnits en utvecklingsplan. Personalen har varit på en föreläsning om etik som arrangerats av Borås kommun.

Personalen uppger att de flesta är undersköterskor och att de som inte är det erbjuds validering i tur och ordning. Enligt enkätsvaren från verksamhetscheferna på Byttorpsklint är det 52 % av baspersonalen som har någon form av omvårdnadsutbildning.

Brukarnas intryck

Av enkätsvar och intervjusvar framgår att många anser att personalen är engagerad och bra vid äldreboendena.

När det gäller hemtjänsten har också flera ansett att personalen är bra. Det finns dock några som anser att vissa av personalen behöver mer utbildning och någon har synpunkter på bemötandet.

Länsstyrelsens bedömning

Länsstyrelsen gör bedömningen att nämnden *delvis uppfyller* Länsstyrelsens krav. Nämnden *uppfyller inte* Länsstyrelsens krav när det gäller:

- alla enhetsansvariga har inte adekvat högskoleutbildning

- en stor andel baspersonal vid Byttorpsklint saknar adekvat utbildning.

Kommentarer

Länsstyrelsen utgår ifrån att den utbildningsplan som finns med möjligheter till validering till undersköterska innebär att även personalen vid Byttorpsklint kommer att få en adekvat utbildning.

RÄTTSSÄKERHET

Aktgranskning

Länsstyrelsen har granskat 30 ärenden enligt SoL. Ärendena valdes ut slumpvis av Länsstyrelsen och rör 12 män och 18 kvinnor.

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 söks, 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.*

Biståndsbedömarna uppger vid intervjutillfället att ansökan sker både skriftligt och muntligt och att i regel när det gäller särskilt boende så är ansökan skriftlig. På ansökningsblanketten finns en ruta att kryssa i när den sökande lämnar sitt samtycke till att uppgifter inhämtas från någon annan.

Ansökan

Ansökan finns dokumenterad i de flesta ärenden förutom i tre där det inte tydligt framkommer vad utredningen gäller. Datum för ansökan/utredning finns i alla ärende.

Utredning

Alla utredningar innehåller en beskrivning av den aktuella situationen.

I en tredjedel av utredningarna kommer behovet av sociala insatser fram som t.ex. promenader, ledsagning eller besök av social karaktär. I fem av utredningar beskrivs andra önskemål än själva insatsen.

I några utredningar är den sociala situationen knapphändigt beskriven. Den enskildes egna resurser framkommer i stort sett i alla utredningar. En bedömning av behovet finns i samtliga utredningar. I en utredning är det tveksamt om det är ett tillräckligt beslutsunderlag.

Anhörigas synpunkter tas med i utredningen och biståndsbedömarna anser att anhöriga har ”fullmakt” att tala för sin anhörige om de har en demenssjukdom. Vid ansökningstillfället är dock den enskilde oftast med och diskuterar, men det förekommer att den enskilde på grund av sitt hälsotillstånd inte kan vara med.

Biståndsbedömarna säger vid intervjutillfället att det är lättare att vid en första kontakt med brukaren få fram de medicinska uppgifterna än de sociala behoven.

Handläggningstid

Handläggningstiden i alla ärenden var kort och beslut var fattat inom tre veckor förutom i två ärenden som rörde dagvård.

Beslut

Datum för beslut och hänvisning till lagrum och syfte med insatsen finns angivet i samtliga ärenden. Ansökan och beslut överensstämmer i alla ärenden förutom i de tre där ansökan var otydlig.

I de femton ärenden som granskats som rörde särskilt boende inför tillsynen finns i de allra flesta ärendena beslutsformuleringarna om ansökan bifalls: ”Bifall. NN:s ansökan om bistånd enligt 4 kap § 1 Socialtjänstlagen i form av särskilt boende på grund av somatisk sjukdom eller demenssjukdom beviljas från och med...”.

En bifogad insatsplan medföljde utredningen och beslutet i alla utredningar förutom fem.

Verkställighet

Det framkommer av beslut eller i journalanteckningar att insatsen har verkställts i nio av de 30 granskade ärendena.

Uppföljning av beslut

Tidpunkt för uppföljning eller omprövning fanns angivet i alla ärende utom ett. Biståndsbedömarna uppger att de hinner med alla nya ärenden, men de hinner inte med samtliga uppföljningar och omprövningar. Detta beroende på att det varit svårt att rekrytera personal till ett vikariat.

Social journal

Anteckningar av vikt förs av biståndsbedömarna kontinuerligt i journalen.

Länsstyrelsens bedömning

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

Kommentarer

Länsstyrelsen anser att det av ansökan tydligt ska framgå vad den enskilde ansökt om.

Utredningarna är av god kvalitet, men Länsstyrelsen vill påpeka att den sociala situationen är lika viktig att beskriva som den medicinska.

Länsstyrelsen utgår från att nämnden prioriterar behovet av vikarie för en biståndsbedömare för att de uppföljningar och omprövningar som inte hunnits med genomförs snarast.

Länsstyrelsen anser att beslutsformuleringarna när det gäller de som får bifall till särskilt boende indikerar att skälet att beviljas särskilt boende alltid måste vara en sjukdom. Skäl som oro och ensamhet är också anledning till bifall, vilket inte kommer fram av ovanstående beslutsformulering.

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.*

Inom hemtjänstens olika grupper granskades sammanlagt 32 personers dokumentation varav 23 rörde kvinnor och nio män.

Vid Byttorpsklints äldreboende granskades 14 personers dokumentation varav nio rörde kvinnor och fem män och på Hestra Midgård granskades åtta personers dokumentation varav en rörde en man.

Hemtjänsten

I Borås kommun har utarbetats en struktur för den sociala dokumentationen som är under införande. I hemtjänsten ska det finnas en vårdtagarpärm som förvaras i grupplokalen som ska innehålla bland annat följande under ett flikssystem:

HsL-SoL Huvudbild, Insatsplan, Hemtjänst verkställighet
SoL Informationssamtal – Levnadsbeskrivning
SoL Kontaktperson
SoL arbetsplan
SoL Utförandeanteckningar.

Det ska också finnas en vårdtagarpärm i den enskildes hem som bland annat innehåller ovanstående förutom utförandeanteckningar.

Vid Länsstyrelsens granskning fanns denna struktur men den hade inte börjat användas ännu förutom i något enstaka fall.

Det fanns istället kopior på biståndsbeslut, insatsplaner från biståndsbedömaren, ett dokument kallat vårdtagardata eller individuell plan för service och omvårdnad som i stort sett enbart beskrev ADL-status och hjälpmedelsbehov.

Löpande anteckningar i form av dagboksanteckningar fördes där SoL och HsL anteckningar var blandade i flera fall. De löpande anteckningarna, dagboksanteckningarna, sammanfattas i vissa ärenden. Någon social journal förs inte av enhetsansvariga.

Insatsplanerna hade mål för insatserna men inte för varje insats. Det framgår att brukarna deltagit i denna planering och deras behov och önskemål. Det framgår dock inte hur insatserna ska genomföras.

Korttidsboende Byttorpsklint och Dagvården Kviberg

Den nya sociala dokumentationsstrukturen håller också på att införas vid korttidsboendet och dagvården. Länsstyrelsen har dock inte granskat dokumentationen vid dessa enheter.

Byttorpsklint äldreboende – Aleris

I varje boendes lägenhet finns en pärm med ett fliksystem med personuppgifter, kontaktmannaskap, första mötet – bakgrund/levnadsbeskrivning, individuell plan för service och omvårdnad, överlämnande av läkemedel, hälso- och sjukvård i övrigt, rehab – hjälpmedel, dagboksanteckningar, ekonomisk överenskommelse, kassarapport och övrigt.

Genomförandeplanen kallad Individuell plan för service och omvårdnad är genomgående väl ifylld och den enskildes behov framgår, hur insatsen ska genomföras, mål för insatserna och att den enskilde och eller företrädare deltagit i planeringen. Det finns också antecknat hur den enskilde vill ha det på natten med tillsyn. Levnadsbeskrivningar finns ifyllda för några av de boende. Utvärderingar/uppföljningar ska ske varje månad, men det har inte dokumenterats i alla fall.

Det finns löpande anteckningarna kallade dagboksanteckningar i alla ärenden. De är bra och inte blandade med hälso- och sjukvårdsdokumentation. Dagboksanteckningarna sparas. Enhetsansvariga för ingen social journal.

Boende-Hestra Midgård

Det ska på samma sätt som i hemtjänsten finnas pärmar med liknande innehåll i de särskilda boendena. På Hestra Midgård hade det nya systemet börjat införas och i två akter av de granskade fanns den nya strukturen

införd och genomförd. Det innebär att arbetsplanerna anger hur insatserna skulle genomföras och det fanns också antecknat hur den enskilde ville ha det på natten. De löpande anteckningarna var också bra och inte blandade med hälso- och sjukvårdsanteckningar i dessa två ärenden.

I de övriga ärenden som granskades fanns liksom i hemtjänsten vårdtagardata med ADL-status och hjälpmedelsbehov. De löpande anteckningarna var av god kvalitet men blandade med hälso- och sjukvårdsanteckningarna. Ingen journal förs av enhetsansvarig.

Länsstyrelsens bedömning

Länsstyrelsen gör bedömningen att nämnden inte uppfyller Länsstyrelsens krav.

Länsstyrelsens bedömer att Byttorpsklint - Aleris uppfyller kraven på social dokumentation förutom när det gäller att de löpande anteckningarna inte sammanfattas i en social journal.

Kommentarer

Länsstyrelsen kan konstatera att det finns en planering för hur den sociala dokumentationen ska utvecklas och förbättras i Borås Stad och Norrby kommunalnämnd har påbörjat implementeringen av strukturen för dokumentationen.

Länsstyrelsen anser att det är av stor vikt att det påbörjade utvecklingsarbetet med social dokumentation förankras hos samtliga ansvariga chefer och personal.



LÄNSSTYRELSENS I VÄSTRA GÖTALANDS LÄN BEDÖMNINGSKRITERIER VID TILLSYN AV ÄLDREOMSORGEN I KOMMUNERNA

Lagstiftningen har huvudsakligen en målinriktad utformning. Det innebär att tillsynsmyndigheten har att översätta lagstiftarnas 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) ändring SOSFS 2005:8 (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 gruppers egna resurser.
Verksamheten skall bygga på respekt för människornas självbestämmanderätt och integritet.
(SoL kap 1 §1, kap 5 § 4)

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

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

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

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

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

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

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

För att uppfylla de krav som Länsstyrelsen ställer skall:

- den 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 § FvI)

- 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 § FvI).

- 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 genomförandeplan. 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 2006:5 (S).)

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

