



LÄNSSTYRELSEN  
VÄSTRA GÖTALANDS LÄN

Rapport 2007:56

# Tillsyn av äldreomsorgen inom Borås stad

Sjöbo

**Tillsyn av äldreomsorgen  
inom Borås stad**  
Sjöbo

Rapport 2007:56  
ISSN 1403-168X  
Rapportansvarig: Socialkonsulenterna Heléne Backman Carlsson och Britt Johansson

Utgivare: Länsstyrelsen i Västra Götalands län  
Enhet: Socialenheten  
Adress: 542 85 Mariestad  
Telefon: 0501-60 50 00  
Fax: 0501-60 53 73  
Beställ från [www.o.lst.se](http://www.o.lst.se) under rubriken Rapporter

## INNEHÅLL

BAKGRUND .....	2
SYFTET MED TILLSYVEN .....	2
METOD .....	3
SAMMANFATTANDE BEDÖMNING .....	5
OMFATTNING OCH ORGANISATION AV INSATSER TILL ÄLDRE..	6
Länsstyrelsens bedömning .....	8
MÅL, PLANER OCH RIKTLINJER .....	9
Länsstyrelsens bedömning .....	12
METODER FÖR UPPFÖLJNING OCH EGENKONTROLL.....	12
Länsstyrelsens bedömning .....	14
RESURSER OCH PLANERING FÖR ATT TILLGODOSE BESLUTADE OCH KOMMANDE BEHOV .....	14
Länsstyrelsens bedömning .....	15
KVALITET - MED UTGÅNGSPUNKTERNA TRYGGHET, SJÄLVBESTÄMMANDE OCH INTEGRITET .....	15
Genomförandeplan/individuell planering .....	15
Länsstyrelsens bedömning .....	18
Omsorgens innehåll.....	19
Länsstyrelsens bedömning .....	26
Måltiderna .....	27
Länsstyrelsens bedömning .....	30
KVALITET - FYSISK MILJÖ .....	31
Länsstyrelsens bedömning .....	32
KVALITET – RESURSER FÖR ATT GENOMFÖRA INSATSERNA....	33
Tillräckligt med personal .....	33
Länsstyrelsens bedömning .....	35
Personalens kompetens .....	36
Länsstyrelsens bedömning .....	37
RÄTTSSÄKERHET .....	38
Myndighetsutövning .....	38
Länsstyrelsens bedömning .....	39
Dokumentation under genomförande.....	40
Länsstyrelsens bedömning .....	41

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, våren 2007, har 54 av dessa granskats. De färdigställda rapporterna finns tillgängliga på Länsstyrelsens hemsida under webbadress [www.o.lst.se](http://www.o.lst.se).

Länsstyrelsen har även granskat hemtjänsten som drivs på entreprenad av Attendo Care AB, men inte i den omfattning som tillsynen av kommunens verksamheter. I rapporten finns Attendo Care AB verksamhet beskriven och Länsstyrelsens bedömning under vissa av tillsynens granskningsområden.

### *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 Sjöbo kommun del 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 kommunalnämndens insatser och Attendo Care AB insatser för äldre uppmärksammas och att eventuella brister avhjälpas.

## METOD

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

- organisationsschema,
- information om äldreomsorgen Sjöbo kommunal,
- äldreomsorgsplan Borås Stad,
- en grund att bygga Sjöboklint på,
- verksamhetsberättelse hemtjänsten, rehabenheten samt vårdenheten 2006,
- kvalitetssystem,
- medborgarkontrakt hemtjänst, särskilt boende, löften och krav och garantier – personalinformation,
- informationsblad från Sjöbo hemsida om de olika verksamheterna,
- rutiner för systematisk riskbedömning/arbetsmiljöprovning i hemtjänsten,
- riktlinjer för korttidsplats enligt socialtjänstlagen inom äldre- och handikappomsorgen,
- regler och rutiner för klagomål och synpunkter i äldre- och handikappomsorgen i Borås Stad – Vi vill bli bättre,
- redovisning av de tio sista synpunkterna/klagomålen,
- instruktioner för anmälan av missförhållanden i omsorger om äldre och funktionshindrade enligt Lex Sarah samt avvikelserapport Lex Sarah,
- rutiner för social dokumentation inom äldre- och handikappomsorgen,
- blanketter som rör social dokumentation - arbetsplan, utförandeanteckningar, levnadsbeskrivning, avvikelserapport – insatser SoL,
- kompetensutvecklingsplan,
- action information,
- seniorguiden april 2007,
- riktlinjer och broschyr om närståendestöd,
- Sjöbo-bo/information från din kommunal,
- Personal Sjöbo – tidskrift,
- årsredovisning 2006,
- kommunalnämndens Budget 2007,
- yttrande över samrådsremiss på översiktsplanen, Öp 06.

Länsstyrelsen har även fått material från Blombacka hemtjänst som drivs av Attendo Care AB. Länsstyrelsen har tagit del av:

- verksamhetsplan 2007 – Blombacka hemtjänst Attendo Care,
- kompetens/utvecklingsplan 2007,
- kvalitetssystem,
- riktlinjer för synpunkter och klagomål,

- riktlinjer för anmälan om missförhållanden enligt socialtjänstlagen och lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade Lex Sarah,
- blanketter som rör den sociala dokumentationen.

Länsstyrelsen har granskat de 15 senaste utredningarna och besluten som rör ansökan om särskilt boende, tio senaste besluten som rör ansökan till korttidsboende, 15 utredningar och beslut som rör hemtjänst, sex utredningar och beslut gällande dagverksamhet samt social dokumentation i verkställigheten.

En enkät har delats ut till pensionärsorganisationerna som ingår i det kommunala pensionärsrådet, KPR med frågor om samverkan, tillgänglighet och resurser. Länsstyrelsen har inte fått in några svar.

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

- samtliga enhetsansvariga på Sjöboklints äldreboende och hemtjänsten,
- verksamhetschefen på Blombacka hemtjänst/Attendo Care,
- personal på Sjöboklints äldreboende,
- personal i samtliga hemtjänstområden både i kommunens regi och Attendo Care,
- 76 boende/närstående på äldreboendet Sjöboklint, varav 38 svarade (50 %),
- 45 brukare i hemtjänstområdena i kommunens regi, varav 34 svarade (76 %),
- 30 brukare i Attendo Cares hemtjänstområden varav 9 svarade (30%).

Länsstyrelsens handläggare har vid sin granskning i kommunen:

- intervjuat verksamhetschefen,
- intervjuat biståndshandläggare,
- intervjuat enhetsansvariga för äldreboendet och hemtjänsten i både kommunens och Attendo Cares regi,
- besökt och intervjuat personalrepresentanter på samtliga enheter på Sjöboklint äldreboende,
- intervjuat brukare/företrädare och/eller anhöriga vid äldreboendet Sjöboklint,
- gjort matobservation på Sjöboklints äldreboende,
- följt med personal vid matdistribution i hemtjänst i kommunens regi och Attendo Care,
- Länsstyrelsens handläggare har följt med personal i Blombacka hemtjänst Attendo Care under en förmiddag,
- intervjuat brukare/företrädare från hemtjänstområdena både i kommunens och Attendo Care regi,
- intervjuat chef och personalrepresentanter för dagverksamheterna,
- intervjuat chef och medarbetare för närståendestödet,

- besökt och intervjuat personalrepresentanter på korttidsboendet Sjöbacka.

Vid de planerade intervjuerna har använts strukturerade frågeformulär.

I intervjuer med samtliga personalkategorier finns även frågor kring jämställdhet och våld mot kvinnor vars svar inte redovisas i rapporten. Syftet med dessa frågor är att uppmärksamma chefer, handläggare och baspersonal på dessa områden.

Att beakta jämställdhet inom äldreomsorgen kan bl.a. innebära att se brukarnas behov av stöd utifrån ett genusperspektiv och att bli medveten om sin- som yrkesutövare- syn på *hur* behov efterfrågas och bedöms samt hur insatserna utförs.

När det gäller våld mot kvinnor är det viktigt att vara uppmärksam på att våld även förekommer bland äldre, som utövare eller som offer. Socialnämnden skall beakta att personen kan vara i behov av stöd och hjälp för att förändra sin situation.

Länsstyrelsens bedömningar bygger på ovanstående samt erhållet skriftligt material.

## **SAMMANFATTANDE BEDÖMNING**

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

Länsstyrelsen har vid sin granskning mött engagerade chefer, handläggare och personal som har förmedlat en bild av kommunens äldreomsorg. Många av de enkätsvar som inkommit från brukare och boende ger en positiv bild av hemtjänsten och boendena, men negativa erfarenheter framförs också.

Länsstyrelsen anser att det är positivt att Sjöboklints äldreboende har en fullvärdig boendestandard. Inom vissa områden uppfyller nämnden och Attendo Care AB Länsstyrelsens krav men det finns också områden som behöver förändras/förbättras/utvecklas vidare.

Länsstyrelsen anser att nämnden och Attendo Care AB måste vidtaga åtgärder för att skapa de förutsättningar som behövs för att rätta till de brister som framkommit vid granskningen.

Attendo Care AB verksamhet har inte granskats i samma omfattning som kommundelsnämndens. Länsstyrelsen har därför valt att inte beskriva Attendo Care AB i den sammanfattande bedömningen. Länsstyrelsens bedömningar av Attendo Care AB verksamhet finns att ta del av under vissa områden i rapporten och i tillsynsbeslutet.



Länsstyrelsen bedömer att nämnden *uppfyller* de ställda kraven på

- mål, planer och riktlinjer,
- metoder för uppföljning och egen kontroll,
- resurser och planering,
- kvalitet – *individuell planering*,
- kvalitet – *tillräckligt med personal*,
- kvalitet – *personalens kompetens*,
- rättssäkerhet – *myndighetsutövning*.

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

- omfattning och organisation,
- kvalitet – *omsorgernas innehåll*,
- kvalitet – *måltider*,
- kvalitet – *fysisk miljö*,
- rättssäkerhet – *dokumentation under genomförande*.

## OMFATTNING OCH ORGANISATION AV INSATSER TILL ÄLDRE

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

- *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,*
- *organisationen vara sådan att den enskilde får information om vem som ansvarar för de insatser och det stöd som han/hon har rätt till.*

Sjöbo kommun del i Borås Stad hade den 31 december 2006 enligt Statistiska centralbyrån en befolkning på 8 605 invånare. Andelen ålderspensionärer i Sjöbo kommun del är 22,1 % vilket är en högre andel än i jämförelse med riket i övrigt som är 17,3 %.

Fördelat i ålder enligt följande:

65-79 år      15,7 % ( 1 354 personer),  
80-    år      6,4 % ( 551 personer).

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

### *Organisationen*

Äldreomsorgen i Sjöbo kommunaldelsnämnd leds av en verksamhetschef. Sjöbo kommunaldelsnämnd producerar platser åt Borås Stad och i Sjöbo finns ett särskilt boende Sjöboklint och ett korttidsboende Sjöbacka. För samtliga tio kommunaldelsnämnder finns en särskild boendeplaneringssektion som har ansvar för att fördela lägenheter till permanent boende och korttidsboendet efter biståndsbeslut. Personer kan ha önskemål om eller erbjudas boende i andra kommunalar än Sjöbo. Hemtjänsten i Sjöbo kommunal är uppdelad i två enheter varav den ena drivs på entreprenad av Attendo Care och den andra av kommunaldelsnämnden.

I kommunaldelsnämnden finns tre biståndsbedömare som är direkt underställda verksamhetschefen. Äldreomsorgen är indelad i sex verksamhetsområden: särskilt boende-Sjöboklint/Klibbskivlingen, hemtjänsten, dagverksamhet dementa/övriga/närståendestöd, vårdenhet/rehab, korttidsboendet Sjöbacka och restaurang Sjöboklint. Det finns sex enhetsansvariga med ansvar för verksamhet, personal och ekonomi. Verksamhetschefen är närmaste chef för enhetsansvariga.

Hemtjänsten som drivs av Attendo Care leds av en verksamhetschef.

### *Insatser*

Enligt enkätvar från verksamhetschefen april 2007 har 407 personer biståndsinsatser enligt socialtjänstlagen, SoL, varav 305 kvinnor (75 %) och 102 män (25 %).

Vid tillfället för enkäten är:

- 171 personer beviljade hemtjänstinsatser,
- 108 personer bor i äldreboende,
- 29 personer beviljade korttidsplats,
- 16 personer beviljade avlastning/växelvård,
- 244 personer beviljade trygghetslarm,
- 25 personer beviljade närståendestöd – 15 avlösning i form av hemtjänstinsatser, växelvård, dagverksamhet mm, fem personer har Action,
- 20 personer beviljade hemvårdsbidrag,
- 34 personer beviljade dagverksamhet,
- 146 personer beviljade matdistribution,

Ledsagarservice ingår i hemtjänstinsatserna.

### *Uppsökande verksamhet*

På Länsstyrelsens enkätfråga om uppsökande verksamhet framkommer det att en seniordag genomförs årligen och uppdraget att anordna denna har äldrekulturgruppen. Syftet är att informera seniorer och övriga medborgare i Sjöbo om vad föreningar, frivilligorganisationer, kommunen och andra samhällsinstitanser kan erbjuda.

I Äldreomsorgsplanen för Borås Stad från 2002 står det inskrivet att uppsökande verksamhet ska bedrivas på ett aktivt och systematiskt sätt. Verksamhetschefen uppger att kommunalnämnden planerar att under 2007 starta förebyggande hembesök till personer som fyller 80 år. Borås Stad har ansökt om stimulansmedel för att påbörja detta arbete tillsammans med primärvården.

#### *Information*

Biståndshandläggarna informerar om socialtjänsten vid hembesök och telefonsamtal och de lämnar även ut information om avgifter, hur man lämnar klagomål, närståendestöd mm. En seniorguide lämnas ut en gång per månad till samtliga brukare/boende i kommundelen som innehåller information om olika aktiviteter som är planerade. Information om äldreomsorgen sker även via kommunens hemsida och en kommunaltidning "Sjöbo-Bo" som skickas ut till alla hushåll två gånger om året. I Borås Stad finns också en äldreombudsman vars uppgift är att vara ett stöd åt äldre och deras anhöriga.

#### *Samverkan med andra myndigheter, intresseorganisationer, föreningar.*

Kommundelen har ett lokalt pensionärsråd som sammanträder fyra gånger per år. Där medverkar politiker från kommunalnämnden, företrädare för pensionärsorganisationerna Pensionärernas Riksorganisation, PRO, Sveriges Pensionärers Förening, SPF, Sveriges Pensionärers Riksförbund SPRF samt verksamhetschefen för äldreomsorgen.

Samverkan med representanter för de äldre sker på olika sätt bland annat har kommundelen en äldrekulturgrupp som består av personal från Framtiden Sjöbo och äldreomsorgen samt representanter från kyrkan och pensionärsorganisationerna. Framtiden Sjöbo är ett samverkansprojekt mellan AB Bostäder, Hyresgästföreningen, Närpolisen, Sjöbokyrkan, Pingstkyrkan, Studieförbunden; ABF och Vuxenskolan samt representanter från lokala föreningslivet.

I Borås Stad finns ett äldresäkerhetsråd som bildades 1993 med representanter från kommunens äldreomsorg, hälso- och sjukvården samt från de olika pensionärsorganisationerna. I varje kommunal del finns en kontaktperson.

#### *Tillgänglighet*

Samtliga intervjuade personal både i kommunens regi och i Attendo Cares hemtjänstområde uppger att enhetsansvariga har en hög tillgänglighet.

Enligt enkätsvar från brukarna i hemtjänsten uppger de flesta att det är lätt att nå handläggarna.

#### **Länsstyrelsens bedömning**

Länsstyrelsen bedömer att nämnden *delvis uppfyller* Länsstyrelsens krav.

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

- Kommunalsnämnden bedriver ingen aktiv uppsökande verksamhet.

### **Kommentarer**

Genom uppsökande verksamhet kan kommunalsnämnden göra sig väl förtrogen med levnadsförhållandena i kommunen och därigenom informera sig om nuvarande och kommande behov som grund för planering av äldreomsorg. Det är viktigt att kunskapen om socialtjänsten är god hos de personer som informerar. Uppsökande verksamhet är ett sätt att inhämta synpunkter och önskemål samt att uppmärksamma behov. Den information som framkommer kan ligga till grund för verksamhetsutveckling.

## **MÅL, PLANER OCH RIKTLINJER**

För att uppfylla de krav som Länsstyrelsen ställer skall:

- *det finnas mål och planer för verksamheter,*
- *målen vara en konkretisering av de övergripande målen i SoL och finnas på olika nivåer och vara väl kända av berörd personal,*
- *kommunen ha en verksamhetsplan för äldreomsorgen,*
- *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. I planen anges att all vård och omsorg måste utgå från människors lika värde, och individens önskemål och behov.

I planen kan man läsa vidare att de som behöver hemtjänst och särskilt boende ska känna trygghet i den vård och omsorg som ges. Vård och omsorg ska präglas av respekt för den enskilde liksom respekt för att det är i den enskildes 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,
- uppföljning av beslut, planer och insatser som berör den enskilde ska genomföras, dokumenteras och vid behov omprövas,
- alla som vill ska få en kontaktperson,
- en generös bedömning vid ansökan om trygghetslarm,
- det ska finnas en väl fungerande färdtjänst,
- kommunalsnämnderna ska diskutera och aktualisera frågor om bemötande och förhållningssätt,
- synpunkter och klagomål ska utredas och vid behov åtgärdas.

I planen anges att korttidsboende är ett komplement till hemtjänst, hemsjukvård och närståendestöd. Målet är att det ska finnas korttidsboende med olika inriktningar och det ska anpassas till behovet.

I planen anges att daglig verksamhet är ett komplement till hemtjänst och närståendestöd. Målet är att det ska finnas daglig verksamhet i alla kommunalar.

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. Den som vårdar en anhörig eller närstående ska ha möjlighet att få stöd och hjälp och insatserna ska anpassas till det individuella behovet.

Bland övriga mål kan nämnas följande; den enskilde ska få information så att de känner till och förstår sina rättigheter, genom brukarråd och anhörigråd ska den enskilde få möjlighet till delaktighet och inflytande, insatserna ska utformas tillsammans med den enskilde.

Borås Stad har upprättat ett gemensamt kontrakt för samtliga kommunalnämnder "Våra löften" och här finns beskrivet vad som gäller för särskilt boende och hemtjänst.

Exempel för särskilt boende;

- när du flyttat in på boendet gör vi inom sju dagar en arbetsplan tillsammans med dig,
- boendet har en gemensam aktivitet per vecka,
- finns en restaurang i huset som har två rätter att välja mellan.

Exempel för hemtjänst;

- när du beviljats hemtjänst gör vi en arbetsplan inom 14 dagar tillsammans med dig,
- du som har matdistribution får en vällagad måltid som är varm vid leveransen,
- vi håller överenskomna tider, blir vi försenade får du besked senast en halvtimme före utsatt tid.

Det finns mål för de olika verksamheterna bland annat följande;

- förbättra måltidssituationen på Sjöboklint,
- arbeta vidare med kontaktmannaskapet och person-omsorgstidkontinuiteten och implementeringsarbetet med samtalsledare, dokumentationsombud, rehabombud i hemtjänsten,
- på korttidsboendet så snabbt som möjligt bidra till att återföra den enskilde till deras hem genom god vård, god näring och rehabilitering,
- genomföra regelbundna anhörigträffar på dagverksamheten för personer med demenssjukdom.

Sjöbo kommunalnämnd har brutit ned de övergripande målen och nämndens prioriterade mål för 2006 är bland annat följande; brukarinflytande, etik/moral/värdegrund - utbildningsinsatser till personalen enligt kompetensstegen, minska sjukfrånvaron.

Sjöboklints äldreboende har brutit ned målen på enhetsnivå och målen har utvärderats. I hemtjänsten saknas de nedbrutna målen, men enhetsansvarig uppger att det ofta uppstår diskussioner hur verksamhetsmålen ska uppnås. Utifrån enkätsvar och intervjuer med personalen har de god kännedom om verksamhetsmålen och de säger att de samtalar mycket om frågor som handlar om etik, moral och bemötande. Enhetsansvariga uppger att det genomförs två utvecklingsdagar per år för samtlig personal, där bland annat målen diskuteras.

Handläggarna uppger att de saknar egna mål, men att de arbetar efter de övergripande målen för äldreomsorgen. De säger att det pågår ett arbete sedan 2005 att ta fram egna mål för verksamheten. Verksamhetschefen uppger att biståndsenheten under året har utarbetat egna mål för sin verksamhet.

Attendo Cares hemtjänstgrupp har framtagna mål för verksamheten och vilka åtgärder som är planerade. Verksamhetschefen uppger att samtlig personal har två utvecklingsdagar per år där bland annat målen diskuteras.

#### *Kvarboendepincipen*

I Äldreomsorgsplanen står att utgångspunkten är att den enskilde ska ha möjlighet att bo kvar hemma. Enligt enhetsansvariga och intervjuad personal uppmärksammas inte brukarnas otrygghet i tillräcklig omfattning och ”de ska bo hemma till varje pris”. Det finns personal som säger ”att det finns många brukare som skulle vilja flytta till ett äldreboende, men det är svårt att få igenom av högste chefen”.

I verksamhetsberättelsen står att det förekommer att personer som har fått ett gynnande beslut om särskilt boende blir kvar på korttidsboendet och ibland allt för lång tid. Verksamhetschefen uppger att i Borås Stad finns en policy att det inte får ta mer tid än 56 dagar från det att den enskilde gör en ansökan till att hon/han blir erbjuden plats på särskilt boende. Om en person önskar ett specifikt boende tar det ofta längre tid och många väljer att då bli kvar på korttidsboendet. Hon säger även för att få flytta till särskilt boende ska alla insatser vara prövade i det ordinarie boendet.

### *Riktlinjer*

Sjöbo kommunalnämnd använder sig inte av kommunala riktlinjer för biståndshandläggningen och de uppger att det ska arbetas fram nya. Handläggarna säger att de gamla riktlinjerna lever kvar, men de anser att de gör individuella bedömningar och utreder den enskildes behov efter deras förutsättningar. Handläggarna har full delegation, utom vid beslut om särskilt boende där verksamhetschefen beslutar. Handläggarna uppger att de gör utredningen och diskuterar med verksamhetschefen innan beslut fattas.

Det finns riktlinjer för korttidsplats enligt socialtjänsten inom äldre- och handikappomsorgen. Riktlinjerna är antagna av kommunfullmäktige i september 2006.

### **Länsstyrelsens bedömning**

Länsstyrelsen bedömer att nämnden *uppfyller* Länsstyrelsens krav.

### **Kommentarer**

Hemtjänsten i kommunalnämnden har inte brutit ned de övergripande målen på verksamhetsnivå. Om inte målen är nedbrutna på enhetsnivå kan det innebära en svårighet att planera, utföra, följa upp och utvärdera arbetet inom sin verksamhet.

Länsstyrelsen vill uppmärksamma nämnden på att vid bedömning av brukares behov av särskilt boende skall även behov av trygghet, sociala behov m.m. beaktas och kunna ligga till grund för ett gynnande beslut om särskilt boende oberoende av om det finns tillgång på boendeplatser.

## **METODER FÖR UPPFÖLJNING OCH EGENKONTROLL**

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

- *uppföljning ske genom brukarundersökning eller på andra sätt för att kunna avgöra om insatserna motsvarar beslut, mål och planer,*
- *förslag och klagomål från den enskilde och närstående tas om hand och vid behov utredas – klagomålshantering,*
- *det finnas rutiner för hur anmälan om missförhållanden, övergrepp och skada tas om hand (rapport, åtgärd) - Lex Sarah, rutinerna skall vara väl kända av personalen.*

### *Brukarundersökningar*

I Äldreomsorgsplanen för Borås Stad står det att systematiska brukarundersökningar ska genomföras. Enligt enkätsvaret från verksamhetschefen genomförs vart annat år brukarundersökningar i särskilt boende och inom hemtjänsten. Även riktade brukarundersökningar genomförs vid behov. Attendo Care genomför TEMO brukarundersökningar en gång per år.

### *Klagomålshantering*

Det finns regler och rutiner för klagomål- och synpunktshantering i äldre- och handikappomsorgen i Borås Stad som gäller från och med april 2003. En blankett för klagomålshantering "Vi vill bli bättre" delas ut av handläggarna till alla som ansöker om hemtjänst. I Borås Stad infördes den första oktober 2005 ett medborgarkontrakt där rutiner har fastställts för hur hantering av klagomål och synpunkter skyndsamt ska handläggas i kommundelarna.

Handläggarna upplever att många brukare inte vill lämna några klagomål. Den personal som Länsstyrelsen intervjuade känner till blanketten för klagomålshantering och hemtjänstpersonal säger att det förekommer lite klagomål, men det finns vissa anhöriga som klagat.

Länsstyrelsen har tagit del av de senaste tio synpunkterna och klagomålen. Dessa handlar bland annat om brister i bemötandet, dålig omsorg, utebliven insats, få parkeringsplatser för besökande, brister vad det gäller matsituationen, rengöring av rullstol. Av dokumentationen framgår att samtliga har fått en återkoppling på sina klagomål, men endast i tre fall framkommer hur återkopplingen har skett.

### *Lex Sarah*

Rutiner för anmälan av missförhållanden i omsorger om äldre och funktionshindrade, enligt Lex Sarah, finns antagna av Borås stad. Samtliga av den intervjuade omsorgspersonalen känner till kommunens rutiner om Lex Sarah. Vid intervju med personalrepresentanter från hemtjänsten säger de att de känner till innebörden av Lex Sarah men att det inte är någonting som de pratar om på arbetsplatsen.

Verksamhetschefen för hemtjänsten Attendo Care uppger att hon regelbundet talar med personalen om Lex Sarah. Personalen säger att de känner till rutinen runt klagomålshandlingen. När klagomål inkommer tas detta bland annat upp på Attendo Cares kvalitetsmöte, men också med kommunen.



### *Brukarnas synpunkter*

Utifrån enkätsvar och vid intervjuerna med boende/anhörig på äldreboenden och brukare i hemtjänsten framkom i över hälften svaren att de vid eventuella klagomål och synpunkter vänder sig till kontaktpersonen, chefen eller övrig personal. Några säger att de inte har något att klaga på så det är inte aktuellt.

### **Länsstyrelsens bedömning**

Länsstyrelsen bedömer att nämnden *uppfyller* Länsstyrelsens krav.

### **Kommentarer**

Det är viktigt att enhetsansvariga förklarar innebörden av Lex Sarah genom att kontinuerligt diskutera detta med personalen.

## **RESURSER OCH PLANERING FÖR ATT TILLGODOSE BESLUTADE OCH KOMMANDE BEHOV**

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

- *nämnden medverka i kommunens planarbete (samhällsplanering),*
- *det finnas rutiner för rapportering mellan socialtjänsten och kommunens planerare,*
- *kommunen utifrån SoL:s bestämmelser planera för t.ex. utbyggnad av verksamheter,*
- *samtliga beslut och domar verkställas omgående eller när det gäller särskilt boende inom tre månader.*

Kommundelsnämnden har deltagit i arbetet med kommunens översiktsplaner. Två gånger per år träffas samtliga förvaltningschefer, verksamhetschefer, kommunalråd och ordförande i kommundelsnämnderna på temadagar för att diskutera och planera strategiska utvecklingsfrågor inom äldreomsorgen.

Kommundelsnämnden efterfrågar information om nuvarande och kommande behov av hemtjänst och särskilda boenden från förvaltningsledningen som bland annat inhämtar information från biståndshandläggare. Varje månad får nämnden en lägesbeskrivning i samband med budgetuppföljningen av verksamhetschefen.

### *Beslut och domar*

Enligt svar på Länsstyrelsens enkät framkommer att kommunalnämnden under 2006 har kunnat verkställa biståndsbeslut om särskilt boende inom tre månader. Nämnden har gett avslag på sökt bistånd enligt SoL under 2006 i 13 ärenden med motivering att behoven kan tillgodoses på annat sätt genom hemtjänst, dagverksamhet, trygghetslarm etc. Av de granskade senaste 15 besluten som gäller särskilt boende har nämnden gett avslag på en ansökan med motiveringen att behoven kan tillgodoses genom hemtjänst och dagverksamhet. Ett ärende har hittills överklagats under 2007.

Kommunerna har från 1 juli, 2006 skyldighet att till Länsstyrelsen rapportera alla gynnande beslut som inte verkställts inom tre månader eller om det skett avbrott i verkställigheten. Sedan lagen infördes har fyra inrapporteringstillfällen genomförts. Sjöbo kommunalnämnd har inte haft några inrapporterade ärenden.

### **Länsstyrelsens bedömning**

Länsstyrelsen bedömer att nämnden *uppfyller* Länsstyrelsens krav.

### **Kommentarer**

Kommunerna har från 1 juli, 2006 genom en ändring av socialtjänstlagen, 16 kapitlet 6 f §, skyldighet att till Länsstyrelsen och till de revisorer som avses i 3 kap. 8 § kommunallagen (1991:900) rapportera alla gynnande nämndbeslut enligt 4 kap. 1 § som inte verkställts inom tre månader från dagen för beslutet. Från 1 juli, 2006 gäller även skyldigheten att rapportera in avbrott i verkställigheten om beslutet inte verkställts på nytt inom tre månader från dagen för avbrottet. Länsstyrelsen har genom den nu genomförda lagändringen möjlighet att hos länsrätten ansöka om att en kommun, som inte verkställt ett gynnande beslut, skall åläggas en särskild avgift, så kallad sanktionsavgift.

## **KVALITET - MED UTGÅNGSPUNKTERNA TRYGGHET, SJÄLVBESTÄMMANDE OCH INTEGRITET**

### **Genomförandeplan/individuell planering**

För att uppfylla de krav som Länsstyrelsen ställer på god kvalitet skall:

- *den omsorg, omvårdnad och service som biståndsbedömts planeras, utformas och följas upp tillsammans med den enskilde och/eller närstående,*
- *personalen på boendena efterfråga den enskildes behov och intressen och i samråd med den enskilde och/eller dennes närstående planera, utforma och följa upp det stöd som den enskilde behöver,*

- *den enskildes självbestämmande i olika frågor i vardagen såsom dygnsrytm, mat, klädval, personlig stil, komma ut i frisk luft etc. efterfrågas och dokumenteras kontinuerligt.*

## **HEMTJÄNST**

När en person ansöker om bistånd gör handläggaren ett hembesök, ansökan kan vara skriftlig eller muntlig. Vid hembesöket informerar handläggaren om kommunens äldreomsorg. Utredning och beslut skickas till brukaren samt information om avgifter, hur man lämnar klagomål mm. Handläggaren ger en muntlig rapport till hemtjänstpersonalen och insatsplanen skickas över via fax till hemtjänsten. Samtlig berörd personal får läsa utredning och beslut och de personer i gruppen som är schemaansvariga planerar in de nya insatserna som ska verkställas. Insatsplanen kan ibland innehålla uppgifter såsom kvällshjälp mellan klockan 19-22 och utifrån denna information planeras insatserna.

Handläggarna har samma rutiner till Attendo Cares hemtjänstgrupp som får insatsplanen överlämnad via fax och verksamhetschefen anser att de får en bra överrapportering.

För nya brukare med omfattande behov av insatser gör handläggaren en riskbedömning/arbetsmiljöprövning. Därefter informeras enhetsansvarig och berörd personal att en handlingsplan ska upprättas över de åtgärder som anses behöva åtgärdas. De områden som bedöms/prövas är den fysiska miljön, hygieniska- psykosociala- ergonomiska- förhållanden.

### *Genomförandeplaner för hemtjänst och boendet*

Det finns upprättade rutiner för social dokumentation inom äldre- och handikappomsorgen som är vägledande för arbetet. Samtliga hemtjänstgrupper i kommunens regi och Attendo Care samt äldreboendet Sjöboklint har upprättat genomförandeplaner enligt socialtjänstlagen, SoL. Ansvarig för planen är kontaktpersonen och utifrån enkätsvaren uppges att planerna genomförs tillsammans med den enskilde och/eller anhörig.

För den individuella planeringen används ett dokument Arbetsplan, social dokumentation som används i samtliga verksamheter. Planen innehåller uppgifter under rubrikerna: sökord, datum, vad-behov/önskemål, mål, hur, när, vem, uppföljning/datum. Det finns inget utrymme för den enskildes underskrift. Övriga dokument som används i den sociala dokumentationen är utförandeanteckningar, levnadsbeskrivning och avvikelserapport/insatser SoL. Den intervjuade personalen uppges att de använder sig av planerna i sitt dagliga arbete.

För den individuella planeringen hos Attendo Cares hemtjänstgrupp består genomförandeplanen av en faktadel med personuppgifter och en del innehåller uppgifter under rubrikerna: välkomstsamtal, övergripande mål, bakgrund, kommunikation, bemötande, sociala behov och kontakter, rehabilitering/förflyttning, hygien, kost och måltider, sömn och vila, kläder, toalettvanor, aktiviteter, serviceinsatser, ekonomi, medicinsk information. I planen finns utrymme att skriva delmål och uppföljning av insatsen. För de löpande anteckningarna används en blankett journalanteckningar. Verksamhetschefen uppger att de nu har påbörjat arbetet med att upprätta dessa nya planer. På de nya planerna finns utrymme för brukaren att skriva sin namnteckning.

I dagverksamheten och på korttidsboendet upprättas genomförandeplaner.

#### *Brukarnas synpunkter*

Av enkätsvaren kan utläsas att sju av nio svarande uppger att de har medverkat i att upprätta en plan över vad de behöver hjälp med. Några intervjuade brukare säger att det är en muntlig överenskommelse. En tredjedel av brukare i Attendo Cares hemtjänst som har svarat på enkäten säger de varit delaktiga i att upprätta en plan. I några av svaren framgår följande ”jag har medverkat men det är längesedan, biståndshandläggaren har varit hos mig, har varit med om en vårdplanering på lasarettet, medverkat till viss del, inte skriftligt – men jag vet vad jag får för hjälp”.

På frågan till personalen hur de gör för att stärka brukarens integritet, självbestämmande och delaktighet är svaren följande:

- personalen är lyhörd och försöker att tillmötesgå brukarens önskemål,
- försöker få brukaren delaktig utifrån deras förutsättningar,
- genom att skriva arbetsplaner som innehåller den enskildes önskemål.

Enhetsansvarig anser att det är viktigt att personalen lär känna brukarna och tar reda på deras behov och önskemål. Hon säger ”att hon styr upp diskussionen dagligen i grupperna för att ökad förståelse för vad som är den enskildes unika personlighet”.

Verksamhetschefen och hemtjänstpersonalen Attendo Care uppger att de stärker brukarens integritet, självbestämmande och delaktighet genom att genomföra välkomstsamtal och därefter skriver ned brukarens önskemål i genomförandeplanerna.

Enhetsansvarig för kommundelsnämndens hemtjänst och verksamhetschefen för Attendo Care påpekar att grupperna diskuterar värdegrundsfrågor regelbundet med sin personal.

## **BOENDE**

Sjöboklint och Klibbskivlingen är två olika byggnader men är ett gemensamt särskilt boende med två enhetsansvariga som sig emellan har delat upp verksamheten i olika ansvarsområden. Den ena enhetsansvarige ansvarar i första hand för de boendes kvalitet i vården och omsorgen och den andra enhetsansvarige ansvarar i första hand för personal, ekonomi och administrativa arbetsuppgifter.

När en ny boende skall flytta in faxar biståndshandläggare över insatsplanen till enhetsansvarige som i sin tur informerar personalen på boendet. Insatsplanen är delar av utredningen t.ex. sociala situationen, hälsa, egen förmåga m.m. Enhetsansvarige har läsbehörighet till hela utredningen och beslutet enligt biståndshandläggare. Den intervjuade personalen anser att de får tillräckligt med information om personen som ska flytta in.

### *Ankomstsamtal*

Kontaktpersonen tar initiativ till ett ankomstsamtal i samband med inflyttning eller efter en tid på boendet. De som deltar är den boende, eventuellt anhörig, kontaktpersonen, sjuksköterska och när tid medges så deltar även enhetsansvarig. Vid samtalet ges bl.a. information enligt en checklista, det görs en planering av omsorgerna om den boende, vilka förväntningar som finns, önskemål och behov, anhörigas delaktighet m.m.

### *Boendes synpunkter*

Av de boende/anhöriga som tillfrågades vid intervjun har flera haft samtal och varit med och upprättat en plan över vad de behöver hjälp med och ”pratad igenom vad som skulle vara bra”. Av enkätsvaren från boende/närstående har 21 personer medverkat med att upprätta en plan över vad de behöver hjälp med. En del kommer inte ihåg om de har gjort det.

Övriga synpunkter från boende/anhöriga som framkommit i enkätsvaren och i intervjuerna är bl.a. följande:

*Tycker Du att hjälpen stämmer med det Du vill ha hjälp med/behöver hjälp med?*

- 25 personer tycker det, två personer tycker inte att de får det,
- det som några har önskat är fysisk och psykisk träning, att oftare få besök av sköterskan.

## **Länsstyrelsens bedömning**

Länsstyrelsen bedömer att nämnden *uppfyller* Länsstyrelsens krav.

## **Kommentarer**

Länsstyrelsen vill påpeka vikten av att samtliga planer utformas tillsammans med den enskilde och/eller dennes företrädare samt att den enskildes samtliga behov efterfrågas. Det ska finnas möjlighet att kunna skriva under planen.

En individuell planering/genomförandeplan är det dokument som blir verktyget för personalen att arbeta efter så att den enskilde får de insatser som är beviljade eller planerade på boendet. Länsstyrelsen anser att enhetsansvarig som ansvarig för kvaliteten i genomförandet, skall delta i upprättandet av genomförandeplanen.

Länsstyrelsen anser att det är viktigt ur integritetssynpunkt när en ”arbetsmiljöord” genomförs i den enskildes hem måste det ske på ett varsamt sätt.

## Omsorgens innehåll

För att uppfylla de krav som Länsstyrelsen ställer på god kvalitet skall,

- *insatserna utföras i den omfattning som bestämts enligt planeringen och/eller biståndsbedömningen,*
- *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 och arbetsrutinerna skall utvärderas kontinuerligt,*
- *personalkontinuitet finnas så att respekten för den enskildes integritet t ex i samband med matning och personlig omvårdnad upprätthålls,*
- *personalen i de särskilda boendena aktivt bidra till den sociala gemenskapen,*
- *integritetsskydd skapas vid alla privata situationer,*
- *hänsyn tas till en enskilds eventuella motstånd till att få omsorg av personal av motsatt kön i intima hjälpsituationer,*
- *den enskildes trygghet och säkerhet beaktas,*
- *den enskilde få avsluta livet med värdighet, där personalen ska uppmärksamma och efterfråga den enskildes önsknings i samband med livets slut.*

Samtliga enhetsansvariga anser att de påbörjat ett förändringsarbete med att föra in ett socialt synsätt i verksamheten. De diskuterar regelbundet med personalen om förhållningssätt och arbetsrutiner och de ställer frågan ”varför är vi här, vem är vi till för”.

## HEMTJÄNST

Det finns fem hemtjänstgrupper i Sjöbo kommun, tre i kommunalnämnden och två Attendo Care AB.

### *Kollektiva insatser*

Den biståndsbedömda dagverksamheten vänder sig till personer som bor i ordinärt boende, i första hand till personer med demenssjukdom och för äldre med andra funktionshinder. Dagverksamheten finns på Sjöboklint och är öppen måndag till fredag.

Det finns även träffpunkter som är öppna för alla, Framtid Sjöbo, Blombacka och Sjöboklint. Dessa träffpunkter drivs till stor del av frivilliga organisationer. En gång per vecka är det personalen i hemtjänsten på Attendo Care som håller i aktiviteterna såsom bingo, gymnastik osv. Dagverksamheten beskrivs senare i rapporten.

#### *Individuella insatser*

Personalen uppger att de försöker att tillgodose brukarnas individuella sociala behov och behov av stimulans genom följande; promenader, social samvaro, ledsagning till affären. Intervjuad personal upplever att de beviljade sociala insatserna har minskat och de säger ”att det sociala får stryka på foten om vi har ont om personal”. Enhetsansvarig uppger att olika personal gör olika och att de försöker att förändra arbetssättet så att de individuella insatserna ska utökas.

Attendo Cares hemtjänstgrupp uppger att brukarna får sina individuella sociala behov och behov av stimulans tillgodosedda genom att personalen utför de beviljade insatser och genom insatser från frivilliga organisationer.

Samtliga hemtjänstgrupper uppger utifrån enkätsvar att brukarna får delta i de vardagliga sysslorna i hemmet i den mån de vill och klarar av.

Biståndshandläggarna uppger att de är generösa med att bevilja trygghetslarm och larmen besvaras av SOS-alarm som skickar ut larmen till de olika hemtjänstgrupperna.

#### *Personkontinuitet*

Enhetsansvarig och personal försöker att planera in hemtjänstinsatserna på schema med utgångspunkt personalkontinuitet. De försöker att ta hänsyn till brukarnas uttalade önskingar om viss personal t ex vad det gäller språk och kön. Enhetsansvarig uppger att det finns många i personalen med utländsk bakgrund. Enhetsansvarig uppger att det även finns personer som har hjälp av samtliga tre grupper ca 30 personal. Verksamhetschefen uppger att det finns några personer i varje grupp som får hjälp av samtliga tre hemtjänstgrupper, men det är en begränsad grupp inom gruppen som hjälper dessa personer.

I en av de besökta hemtjänstgrupperna Attendo Care uppger de att de inte tänker utifrån personalkontinuitet. De uppger att ”all personal går till alla, så att brukarna vänjer sig vid alla”. De försöker dock att tillgodose brukarnas önskemål t ex vad det gäller dusch, morgon eller kväll.

Kontaktmannaskap förekommer i samtliga verksamheter och i deras uppdrag ingår bland annat upprätta arbetsplaner, kontakt med anhöriga, planera och följa med till vårdcentral/lasarett, kontakt med myndigheter, praktiska uppgifter t ex att se till att det finns inkontinenshjälpmedel mm. De flesta av de intervjuade brukarna kände till vem som var deras kontaktperson och några som hade hjälp av Attendo Cares hemtjänstgrupp uppgav att det oftast var de som var kontaktpersoner som städade hos dem.

Länsstyrelsen har besökt Attendo Cares två hemtjänstgrupper en förmiddag. Vid arbetsdagens början samlades personalen tillsammans med sjuksköterskan och rapporten bestod endast av information om brukarnas hälsotillstånd. Det finns personal som tycker att arbetet är jäktigt och det finns inte alltid tid till att fråga brukarna hur de vill ha det.

#### *Bo Service – Fixartjänst*

Bo Service – Fixartjänst är ett samverkansprojekt mellan äldreomsorgen och Framtiden Sjöbo. Kommundelsnämnden erbjuder alla äldre över 65 år samt övriga funktionshindrade hjälp med olika former av hjälpinsatser t ex promenad, hjälp med att handla, ledsagning till olika aktiviteter, fönsterputsning mm. Syftet med denna fixartjänst ”BoService” är att brukarna ska känna större trygghet i sitt boende, stödja förmågan att hålla sig frisk, underlätta vardagslivet, minska fallolyckorna, möjliggöra aktiviteter och vara ett komplement till hemtjänsten. Fixartjänsten finns att tillgå måndag till fredag och insatserna är kostnadsfria för den enskilde.

#### *Brukarnas synpunkter*

Vid intervjuer och i enkätsvar får personalen mycket beröm och flera tycker att det är bra att få hjälp med det som de inte klarar av att göra själva. I de flesta enkätsvaren framkommer att brukarna anser att de får den hjälp som de behöver. Några brukare uppger ”att det inte alltid finns tid till att hjälpa till med kvällsmaten, vissa småsaker hinns inte med men de huvudsakliga sysslorna får jag hjälp med”.

I enkäten till brukarna i hemtjänsten ställdes frågan om de ansökt om bistånd för sociala aktiviteter och i ca 80 % av svaren framgår att de inte ansökt om det. Andra synpunkter som framfördes är att hemtjänsten ger trygghet, bra omsorg. Några framförde att personalen har bråttom och har ont om tid och att de är många personal som kommer till dem.

Utifrån enkätsvar och intervjuer med brukare i Attendo Cares hemtjänst uppger några att de får den hjälp de behöver. Andra synpunkter som framfördes är följande;

- tid och resurser begränsar, men med anhörigas hjälp fungerar det,
- får hjälp i viss mån, men det är alltid stress,
- sängbäddning vet de ej vad det är,
- hjälpen har uteblivit vid några tillfällen,
- dålig kommunikation mellan personalen,



- otrevligt bemötande,
- mycket ny personal och alla ser inte vad som behöver göras – håller tider dåligt slarvar med att lägga t ex bröd och pålägg i plastpåsar,
- får hjälp, men ej på det sätt som jag föredrar.

På frågan om de ansökt om bistånd för sociala aktiviteter svarade några ”jag har promenad i biståndet, men det hinns aldrig med då jag är svår att skynda på, har bistånd för promenad, men det fungerar ej”.

### **DAGVERKSAMHET**

I Sjöbo kommun del finns det en dagverksamhet som riktar sig till personer med demenssjukdom, Klubb Träffen. Verksamhetens målsättning är att bryta isolering och ensamhet, bevara det friska, ge många tillfällen till skratt, stärka självkänslan, göra dagen meningsfull, skapa nya vänskapsband, förlänga hemmaboendet och stödja anhöriga och närstående. För att delta i verksamheten krävs ett läkarintyg och en biståndsbedömning. Besluten är oftast tidsbegränsade till ett år. När personer flyttar in på särskilt boende fortsätter de inte i dagverksamheten. Enligt personal på en boendeenhet har det förekommit att någon boende fått fortsätta på dagverksamheten. Gästerna deltar efter behov två till fem dagar i veckan. Enligt intervjuad personal så görs oftast ett hembesök innan en person ska börja för att personal och gäst ska lära känna varandra lite och att gästen kan komma i en passande grupp. Individuella planer upprättas utifrån en levnadsbeskrivning. Aktiviteterna består av samtal, tidningsläsning, hushållsarbete, promenader, gymnastik med mera. Gästerna äter frukost, mellanmål och middag tillsammans och avslutar dagen med kaffe. Personalen och gästerna handlar, lagar maten och äter tillsammans. Personerna som vid tillsynstillfället har beviljad dagverksamhet är i ålder från 70 år till 94 år. Anhöriga bjuds in vid olika tillfällen men det kommer inte så många, personalen försöker dock träffa anhöriga en gång per termin.

En annan dagverksamhet är Dagverksamheten Lövet. Dagverksamheten är en del av hemtjänsten och det är biståndshandläggare som beviljar insatsen. Verksamhetens målsättning är att ge stimulans, aktiviteter och social gemenskap, att bryta ensamhet och isolering, att aktivera och bidra till att bevara deltagarnas funktioner, att kunna bo kvar hemma och att ge avlastning och stöd för anhöriga. Aktiviteterna planeras utifrån deltagarnas behov och intressen och kan bl.a. vara social samvaro, utflykter, musikcafé, dans, högläsning, funktionsträning, shopping. Det finns damgrupper och herrgrupper med olika former av aktiviteter. De äter tillsammans i matsalen på Sjöboklint. Åldersgruppen vid denna dagverksamhet är för tillfället från 65 år och till 90 år. Individuella planer upprättas, att lämna en levnadsbeskrivning är frivilligt.

Verksamheten har mycket kontakter med idrottsföreningar – kan låna lokaler, med fritidsgården och biblioteket. Intervjuad personal tycker att de har bra kontakter med hemtjänsten, sjukgymnast och arbetsterapeut när behovet föreligger.

Dagverksamheterna bedrivs måndag till fredag.

Vid tiden för Länsstyrelsens tillsyn är 32 personer beviljade insats i form av dagverksamhet varav 11 personer i syfte att stödja och avlasta anhöriga.

## **BOENDE**

### *Kollektiva insatser*

De olika formerna för kollektiv sysselsättning som erbjuds på boendet är t.ex. gudstjänster, gruppgymnastik, dansafton, vårfest, julfest, kräftska, grillning, bingo, högläsning, underhållning, utflykter. I mån av tid anordnar personalen en del aktiviteter. Personalresurser från Framtid Sjöbo står för en stor del av aktiviteterna på de olika enheterna, hjälper till med inköp och de boende kan även få hjälp med enklare praktiska saker i hemmet – ”fixar Malte”. En av dagarna för Länsstyrelsens besök anordnas en dagsutflykt för de boende och det är många boende som följer med. Denna utflykt anordnas av Svenska Kyrkan.

Brukarråd med boenderepresentanter från de olika enheterna samt enhetsansvariga träffas några gånger under vår och höst. Anhörigträffar brukar anordnas vid behov.

### *Individuella insatser*

Enligt enkätsvaren från enhetsansvariga och personalgrupperna är uppfattningen att de flesta anser att verksamheten kan tillgodose eller delvis tillgodose den boendes individuella sociala behov och behov av stimulans. De exempel som ges är utevistelse, körsång, bankärenden, de boende kan åka till Framtid Sjöbo och vara med i dessa aktiviteter. Personalen anser att de extra personalresurserna är viktiga så att även de boendes individuella behov tillgodoses. En av enheterna riktar sig till finsktalande boende. Personalen på den enheten som Länsstyrelsen talade med säger att det ibland är svårare att kunna tillgodose de boendes individuella behov på grund av språket. Från Pingstkyrkan kommer ibland personer som talar finska och det finns finsktalande personal på boendet.

Enligt den intervjuade personalen har den boende ett självbestämmande i sina dagliga rutiner, hur länge de vill sova, äta frukost senare, lägga sig senare osv. På enheten för personer med demenssjukdom säger personalen att de ibland måste styra dygnsrytmen för vissa personer så att den vakna tiden är på dagen och att de boende sover på natten.

Enligt personalen är de boende inte speciellt delaktiga i vardagsarbetet i den egna lägenheten eller i de gemensamma sysslorna på boendet. Många äldre beskrivs av personalen ha för dålig hälsa för att delta i dessa sysslor. De boende som kan och orkar kan delta i de dagliga sysslorna på boendet. På någon enhet så bakas det ibland och då kan de boende vara med och hjälpa till framkommer i ett enkät svar.

### *Personalkontinuitet*

Enligt den personal som Länsstyrelsen intervjuade så arbetar de inte speciellt med personalkontinuitet. På en enhet med åtta boende så tycker personalen att det är en liten boendegrupp så all personal hjälps åt med de olika insatserna, personalen upplever inte att de boende är otrygga, om det finns speciella önskemål så försöker de att tillgodose dessa. De flesta enheter har kontaktmannaskap och på vissa enheter är det kontaktpersonen i första hand som utför dusch, städning och inköp hos den boende. På andra enheter försöker de begränsa antalet personal vid duschningar om det finns de önskemålen.

### *Boendes/anhörigas synpunkter*

Ungefär hälften av de boende som svarat på enkäten och som blivit intervjuade av Länsstyrelsen tycker att det finns något att göra på boendet som intresserar dem. Andra säger sig inte orka med aktiviteter, någon känner inte till vad som finns. Däremot efterfrågar flera boende mer möjlighet till aktiviteter såsom t.ex. promenader, levande musik, terapi, fysisk träning.

Några boende svarar i enkäten att de sällan eller endast med anhörig får möjlighet att komma ut, några anger som orsak att personalen inte har tid.

Andra synpunkter i enkätsvaren från boende:

- mer vistelse utomhus, mer aktiviteter önskas,
- jag får komma ut på promenad så ofta jag vill men vill ogärna störa personalen vilken jag tycker har mycket att göra,
- mer engagemang för aktiviteter åt de boende inne och ute,
- önskar läsa och skriva.

Av de personer som svarat på Länsstyrelsens enkät tycker fem att de inte kan påverka tidpunkten för hjälp med uppstigning respektive läggning.

### *Vård i livets slutskede*

Kommundelsnämnden har antagit ett vårdprogram palliativ vård 2004. Det finns en nätverksgrupp som träffas regelbundet som består av personal från Sjöbo kommun, Attendo Care, vårdcentralen och Svenska Kyrkan som samverkar i dessa frågor. Personalen i både hemtjänsten och äldreboendet anser att de har goda kunskaper om vård i livets slutskede och de har fått fortbildning inom området. De anser att de kan ge en god vård- och omsorg och de får sätta in extra resurser vid behov.

## **KORTTIDSBOENDE**

Sjöbacka är ett korttidsboende med 11 platser och platserna fördelas centralt i Borås Stad. Det finns sex rum och ett av rummen är enkelrum.

Inriktningen på verksamheten är rehabilitering, växelvård/avlastning och vård vid livet slutskede. Den intervjuade personalen uppger att de lägger stor vikt vid den sociala samvaron. Varje vecka förkommer sångstunder, gymnastik och det händer att de gör utflykter.

## **ANHÖRIGSTÖD**

Borås Stad har antagit riktlinjer för närståendestöd. Stödet kan ges inom fyra områden; psykosocialt stöd, praktiskt stöd, anhöriganställning och ekonomiskt stöd, samt Action. Action är ett IT baserat stöd för vård och omsorg i hemmet. Via datorn får brukaren och närstående stöd och råd.

Kommundelsnämnden medverkar i COAT-projekt som innebär att ett 20-tal anhängvårdare har intervjuats under hösten och en individuell stödplan har utarbetats. Under hösten kommer nämnden att öppna ett anhängcafé/central som kommer att vara öppen två dagar per vecka.

I samband med att den enskilde kommer i kontakt med en handläggare för första gången får den enskilde information om hur äldreomsorgen fungerar. Finns det behov av insatser i form av anhängstöd lämnar handläggare över ärendet till den person som har ansvar för närståendestödet. Hon gör en individuell prövning i varje enskilt fall och fattar beslut. Det finns också en överenskommelse med Sjöbo vårdcentral att de ska kontakta kommunalnämnden om de upptäcker att behov finns.

Våren 2007 har 25 personer närståendestöd, 20 har hemvårdsbidrag, 15 har avlösning i form av hemtjänstinsatser, växelvård, dagverksamhet samt fem personer är beviljade Action. De personer som beviljas hemvårdsbidrag ska ha ett omsorgsbehov av minst 30 timmar per vecka.

Länsstyrelsen har intervjuat enhetsansvarig för närståendestödet och hennes medarbetare. Enhetsansvarige uppger att hon arbetar ca 2 timmar per dag med närståendestöd. Hennes medarbetare har ingen tilldelad tid för denna arbetsuppgift men har kunnat frikopplas några timmar i veckan från sina andra arbetsuppgifter. COAT-projektet har tagit en stor del av deras tid och de har nu upprättat 20 stödplaner och varje samtal tar ca 2 timmar. Stödplanerna förvaras sedan i en pärm och kopian lämnas till anhängvårdaren.

De personer som arbetar med närståendestöd anser att de skulle behöva mer tid för sitt arbete. Samarbetet med primärvården behöver förbättrats så att kommunen kan komma in i ett tidigare skede och även att utveckla samarbetet med Röda Korset planeras. Enligt de intervjuade personerna skulle växelvård- och korttidsplatserna behöva utökas och även kunna beviljas flexiblare än idag. Enhetsansvarige anser även att det är för lite av stimulans för de boende på korttidsboendet.

Det finns en anhörigcirkel som träffas två gånger per termin och gruppen består av ca 9-10 personer och det är kommunens personal som leder gruppen.

#### *Brukares synpunkter*

Fyra anhöriga som vårdar sina närstående i hemmet intervjuades per telefon. Samtliga är nöjda med det stöd de har idag, men de uppger att de inte har några stora insatser från kommunen. Några uppger att de deltar i en anhörigcirkel och om de behöver avlösning i hemmet vänder de sig i första hand till anhöriga. Någon uppger att det kan vara svårt att sätta in olika insatser eftersom den närstående inte vill åka hemifrån. Flera anser att det är ansträngande att vara anhörigvårdare och att det finns ett begränsat utbud vad det gäller avlösning att tillgå.

### **Länsstyrelsens bedömning**

Länsstyrelsen bedömer att nämnden *delvis uppfyller* Länsstyrelsens krav.

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

- Den enskildes behov av sociala insatser i hemtjänsten måste efterfrågas och även beviljade insatser av social karaktär ska utföras i den omfattning som är bestämt.

Länsstyrelsen bedömer att Attendo Care AB *delvis uppfyller* Länsstyrelsens krav.

På följande punkt bedömer Länsstyrelsen att Attendo Care AB *inte uppfyller* Länsstyrelsens krav.

- Personalkontinuiteten saknas i verksamheten.

### **Kommentarer**

Länsstyrelsen anser att det är viktigt att personalen bidrar till att öka den sociala gemenskapen och skapa en trevlig, lugn och hemlik miljö på äldreboendet.

Länsstyrelsen anser att stöd till anhöriga som vårdar sin närstående måste få större utrymme och utformas på ett individuellt och flexibelt sätt. Stödet kan handla om många olika insatser. Medan vissa anhöriga främst behöver avlösning för att orka med eller få egen tid, kan behovet för andra i stället handla om att få information och kunskap för att känna sig trygga i sin anhörigroll.

Länsstyrelsen anser att de uppgifter som kommer från brukare i Attendo Cars hemtjänstområde om brister i förhållningssätt och arbetsrutiner som finns beskrivet i rapporten bör uppmärksammas. Attendo Care bör därför snarast undersöka detta och om det visar sig att så är fallet förutsätter Länsstyrelsen att Attendo Care vidtager åtgärder för att komma till rätta bristerna.

## Måltiderna

För att uppfylla de krav som Länsstyrelsen ställer på god kvalitet skall:

- *handläggare, chefer och personal ha tillräcklig kunskap om matens och måltidssituationens betydelse för äldre människors välbefinnande,*
- *maten vara av god kvalitet och upplevas som god och tillräcklig över dygnet i de särskilda boendena och vid matdistribution till hemmet,*
- *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.*

### *Matdistribution i hemtjänsten*

Maten som levereras vid matdistributionen kommer från centralköket på äldreboende Sjöboklint. Maten levereras varm både till kommunens och Attendo Cares hemtjänstområden. Det finns två maträtter att välja mellan och brukarna får en lista som de väljer maträtt veckan innan den serveras. Det finns även möjlighet för personer som bor i ordinärt boende att äta i Sjöboklints restaurang eller Blombacka servicehus matsal.

Länsstyrelsen har följt med personalen i kommunalnämndens och Attendo Cares hemtjänst vid distribution av mat. Kommunalnämndens personal hämtar själva maten på Sjöboklint och det är stökigt vid utlämnandet av maten och det finns personal som säger att det är lätt att det blir fel. Personalen uppger att det är svårt att hinna med att leverera maten varm och de har ca 87 personer som är beviljade matdistribution.

Verksamhetschefen uppger att kommunalnämnden har gett kommunalskontoret i uppdrag att påbörja arbeta med utvecklingsarbete i verksamheten avseende att öka kvalitén på kosten, förbättra matdistributionen och göra restaurangen mer attraktiv. Hon säger att vissa förändringar redan är genomförda vad det gäller matdistributionen t ex har nya väskor köps in som håller värmen bättre.

Attendo Cares personal hämtar maten i hemtjänstlokalen och de tycker det är positivt att maten körs ut till dem till hemtjänstlokalen. Även personalen i detta området uppger att det är svårt att hinna med att leverera maten varm till de ca 59 personer som är beviljade matdistribution.

I de besökta hemtjänstområdena promenerade personalen mellan de olika brukarna. Det förekommer att några brukare har hjälp med mediciner, öppna matförpackningarna, uppläggnig av maten på tallrik, ta fram dryck eller hjälp med disken i samband med matdistributionen. Den personal som Länsstyrelsen följde med tog av sig ytterkläder och skor när de gick in. Personalen hann med att samtala en liten stund innan de gick till nästa brukare.

Utifrån de inlämnade enkätsvaren samt vid besöken och intervju med brukare och personal framkommer att det finns en stor variation i vad de anser om matens kvalitet. De positiva synpunkter som framfördes är bland annat följande: maten är bra/jätte bra/för det mesta bra/i princip bra, portionsstorleken är ok, distributionen fungerar bra. Det är många som har framfört negativa synpunkter bland annat följande: allt som är med köttfärs är för kompakt - svår tuggat, var bättre när maten lagades på Blombacka, ibland kunde köttet vara bättre stekt/kokt, potatisen är undermålig, portionsstorleken varierar, kvalitén på maten är dålig, ibland kall mat, personalen är stressade när de lämnar maten.

Av enkätsvaren kan utläsas att det finns personal som anser att de skulle behöva mer kunskap om mat och måltider t ex specialkost, vad händer vid uppvärmning näringsmässigt.

## **BOENDE**

### *Observationer vid måltider på särskilt boende*

Personal och enhetsansvariga anger i enkätsvar att bl.a. följande saker som viktiga när det gäller mat och måltider i boendet:

- lugnt och trivsamt vid måltiderna,
- god och näringsriktig mat,
- fasta rutiner, att det serveras mat som de gamla tycker om,
- att de som kan får välja sin lunch av två rätter,
- att personalen sitter med vid bordet,

Av svaren i enkäterna till personalen framgår att de flesta anser sig ha tillräckliga kunskaper om mat och måltider. Personalen på några enheter önskar mer kunskap inom området.

Länsstyrelsen genomförde måltidsobservation på några enheter i samband med middagsmålet som serverades ca klockan 12.30. Maten läggs upp på tallrik från kantiner. Personalen frågar en del hur/vad de önskar och lägger upp maten och andra tillfrågas inte. På en enhet är juice serverad till alla och står på bordet när de boende kommer och sätter sig.

På enheten för personer med demenssjukdom äter personalen tillsammans med de boende, så kallad pedagogisk måltid. En anhörig sitter tillsammans med några av de boende och de småpratar med varandra. Flera boende sitter tysta och äter och pratar inte med varandra. Personalen småpratar en del med de boende. Det är lugnt vid måltiden. Enligt personalen så kan ingen av de boende för närvarande ta sig mat själva men möjligheten finns med serveringsporstin/karotter.

På flertalet av de besökta enheterna anser tjänstgörande personal att det i nuläget är tillräckligt med personal över måltiderna för att de boende ska kunna äta färdigt i lugn och ro. På enheten Klibbskivlingen tycker personalen att det oftast är stökigt vid måltiderna och att det är svårt att skapa lugn och ro.

Boende från två enheter äter tillsammans, vilket innebär att det blir trångt i matsalen eftersom flera boende har rullstol och matsalen är inte anpassad till det antalet som nu äter tillsammans. Enhetsansvariges förklaring till sammanslagningen är att Länsstyrelsen tidigare gett kritik för att en enhet kunde lämnas obemannad under måltiden om någon boende behövde hjälp och personalen fick gå ifrån. Under vissa tider på dagen är det endast en personal i tjänst per enhet.

Enligt intervjuad personal finns det möjlighet till nattmål för de boende som har behov och som önskar det. Nattmål ska också skrivas in i den individuella arbetsplanen så att natten får den informationen. Några boende använder det egna kylskåpet och har lite mat i det.

Personalens uppfattning om maten skiljer sig åt, en del tycker att maten i stort sett är bra och andra tycker att matens kvalitet, främst kvällsmaten är dålig. Klagomålen framförs till enhetsansvarig för köket. Enligt den intervjuade personalen säger de att de måste förstärka kvällsmaten när det serveras en tunn omelett eller kräm till kvällsmat och beställer då t.ex. extra bröd från köket. Personal i köket ifrågasätter ibland hur mycket bröd som beställs till avdelningarna. Det finns två rätter att välja på till middagsmålet mitt på dagen. De boende får matsedlar i förväg där de kryssar för det önskade alternativet. Skulle någon ångra sig så brukar det ändå gå att få det andra alternativet enligt personalen. Det serveras efterrätt på tisdagar och torsdagar. Alla får kaffe efter maten eftersom det inte serveras kaffe på eftermiddagen.

På korttidsenheten gör personalen själva inköp av mat därför kan maten anpassas till stor del till de boende önskemål, de kokar potatis och grönsaker och ibland så bakar de på enheten. De har karottsystem så de boende tar sig mat själva. Personalen sitter ner tillsammans med de boende vid måltiderna. Det finns boende som beviljats en tids korttidsvistelse på grund av att de äter mycket dåligt hemma.



### *Boendes synpunkter*

Några av de boende som Länsstyrelsen intervjuade har synpunkter på matens kvalitet, att den inte är god, dåligt kryddad, köttet är segt, lasagne är inte lättätet, önskar mera grönsaker och två boende tycker inte att maten är anpassad efter äldres önskemål.

Enligt svaren i enkäten till de boende framgår att två boende är nöjda med maten som den är men flera boende har lämnat kritiska synpunkter om maten:

- har ringt flera gånger och sagt att maten är under all kritik, vill ha godare mat,
- bättre mat, främst kvällsmaten är för det mesta värdelös, vill ha vanlig husmanskost och efterrätt varje dag,
- nattfastan kan bli 15 timmar,
- finns mycket jag vill ändra på t.ex. idag är det för lång nattfasta, kvällsmaten är dålig.

Hälften av de som svarat på Länsstyrelsens enkäten tycker att de inte kan påverka tiden för sin måltid, de övriga svarar att de kan påverka till viss del, ibland eller att de är nöjda med de tiderna som maten serveras.

I ett av svaren framkommer att det är trångt i matsalen vid måltiderna.

### **Länsstyrelsens bedömning**

Länsstyrelsen bedömer att nämnden *delvis uppfyller* Länsstyrelsens krav.

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

- Matens kvalitet upplevs inte som god och tillräcklig över dygnet.

### **Kommentarer**

Länsstyrelsen anser att det är viktigt att de boende får tillräckligt med mat och att måltiderna är fördelade på ett lämpligt sätt över dygnet och nämnden behöver se över rutinerna omkring måltidssituationen. Länsstyrelsen anser att det är positivt att behov av extra nattmål skrivs in i genomförandeplaner men det är också viktigt att även informera/uppmärksamma nattpersonalen om det så att den boende får sitt nattmål och därmed undvika för lång nattfasta.

Länsstyrelsen har uppmärksammat att det har framförts många klagomål angående matens kvalitet på äldreboendet. För att öka den enskildes påverkansmöjligheter bör nämnden aktivt arbeta för att efterfråga den enskildes önskemål och synpunkter samt ta upp frågan om matens kvalitet med berörd ansvarig chef för köket.

Måltiden är en viktig del av dagen, inte enbart för att de boende/brukarna skall få näring. Måltiden kan bli en stund att se fram emot, för att bryta enformighet och känna gemenskap. Personalen kan i högsta grad bidra till detta, genom att aktivt bidra till den sociala gemenskapen och att skapa en trevlig, lugn och hemlik miljö.

Länsstyrelsen upplevde att det var stökigt och trångt vid måltiden på Sjöboklints äldreboende och matsalarna är inte dimensionerade för så många personer som äter där idag. Länsstyrelsen anser att enhetsansvariga på Sjöboklints äldreboende bör se över personalbemanningen över dygnet, så att det finns möjlighet för de boende att kunna äta i de mindre matsalarna på respektive enhet.

## KVALITET - FYSISK MILJÖ

**För att uppfylla de krav som Länsstyrelsen ställer på god kvalitet skall:**

- *lägenheten i det särskilda boendet vara fullvärdigt; eget rum, toalett, dusch/bad och köksdel,*
- *tillgängligheten inom och utanför äldreboendet vara god,*
- *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,*
- *inlåsnings 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.*

*Antalet lägenheter i boende för personer med demenssjukdom bör inte överstiga åtta.*

I Sjöbo kommun del i Borås finns ett särskilt boendet, Sjöboklints äldreboende där numera även Klubbkivlingen ingår i samma boende. Boendet omges till viss del av grönområden och promenadvägar som kan vara något oframkomliga. Sjöboklint ligger i närheten av köpcenter med närhet till samhällsservice och allmänna kommunikationer. Det finns hårvård och fotvård i huset.

Det särskilda boendet har enligt lagstiftningen en fullvärdig boendestandard, med en bostadsyta på ca 20-50 m<sup>2</sup> eget hygienutrymme samt kokmöjligheter. Boendets gemensamhetsutrymmen är i enkätsvaret från enhetsansvarig tillräckligt stora. Personalen påpekar vid intervjun att det är trångt när boende från två enheter äter i samma matsal. Den intervjuade personalen på Klibbskivlingen upplever att det är trångt vid måltiderna, totalt är det 11 boende som äter gemensamt. En förändring planeras på Klibbskivlingen genom att iordningställa två separata matsalar så att det kan bli en lugnare måltidsmiljö för de boende.

Äldreboendet Sjöboklint och Klibbskivlingen har totalt 76 lägenheter för permanent boende. Vid tidpunkten för Länsstyrelsens enkät uppges att det finns 108 personer som är beviljade insatser enligt SoL i form av särskilt boende. I Borås Stad fördelas boende centralt ifrån, för hela kommunen och det kan finnas boende från Sjöbo som har erbjudits och fått plats i annan kommunal än Sjöbo. På enheterna för personer med somatiska sjukdomar bor det mellan tio till 16 personer. På enheterna för personer med demenssjukdom bor det åtta personer per enhet.

De boende som har egen nyckel till sin bostad. Ytterdörrar är låsta kvälls- och nattetid. På enheten för boende med demenssjukdom är enhetens dörr låst. Det finns ingen synlig kod för boende/gäster i anslutning till låset.

De boende har bärbara larmknappar. Vissa andra former av larm t.ex. dörrlarm, rörelsedetektor, fallarm förekommer. Larmen går till personalens bärbara sökare.

På korttidsenheten finns 11 platser fördelat på ett enkelrum och resterande är tvåbäddsrum med ett draperi som avskiljer mellan de boende. Det finns tre hygienutrymmen för de boende på enheten. Det finns en planering i Borås Stad att centralisera korttidsboendet, enligt personalen.

#### *Boendes synpunkter*

Av enkätsvaren som inkommit från boende/närstående på äldreboendet framgår att åtta boende är nöjda med sin lägenhet. I ett svar framkommer synpunkter på att det dröjer innan personalen kommer från att den boende har larmat, "ibland kan det dröja upp till en halvtimme eller de kommer inte alls".

#### **Länsstyrelsens bedömning**

Länsstyrelsen bedömer att nämnden *delvis uppfyller* Länsstyrelsens krav

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

- Koden till kodlåsen anges inte alltid tydligt och i nära anslutning till kodlåset.

### **Kommentarer**

De boende på enheten för personer med demenssjukdom där koden inte är tydligt beskriven är i praktiken inlåst. Länsstyrelsen hänvisar till SOSFS 1997:16 (S): ”Inlåst får inte ske. Låset måste vara av sådan beskaffenhet att de boende själva kan låsa upp. Däremot kan dörren ha ett lås som tar en viss tid att öppna. Det är tillåtet att fördröja men inte att förhindra”.

Länsstyrelsen anser att även ett korttidsboende bör vara enkelrum och att den enskilde ska ha eget hygienutrymme. Att få ha eget rum och inte behöva dela rum med personer man inte känner och inte valt att leva tillsammans med och dessutom ibland behöva byta rumskamrat är en integritets- och kvalitetsfråga.

## **KVALITET – RESURSER FÖR ATT GENOMFÖRA INSATSERNA**

### **Tillräckligt med personal**

**För att uppfylla Länsstyrelsens krav på god kvalitet skall:**

- *det finnas det antal personal (det antal) som behövs för att upprätthålla god säkerhet för de boende,*
- *det finnas det antal personal som behövs för att verkställa de insatser som biståndsbedömts,*
- *det finnas det antal personal som behövs för att utföra genomförandeplanernas innehåll,*
- *det finnas det antal personal 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 finnas det antal personal som möjliggör dokumentation, planarbete, diskussioner om förhållningssätt och metoder.*

### *Handläggare*

Det finns tre biståndshandläggare inom äldreomsorgen samt enhetsansvarig för närståendestödet och de är direkt underställda verksamhetschefen. Vid Länsstyrelsens besök var en av handläggarna sjukskriven, så det var två i tjänst som fördelade arbetet emellan sig. Det finns fyra distrikt och varje handläggare har ett distrikt och två av handläggarna delar på det fjärde distriktet. De handlägger och beslutar i ärende som rör hemtjänst, dagverksamhet och korttidsboende. De ger förslag till beslut i ärenden rörande särskilt boende och verksamhetschefen är beslutande. Handläggarna anser att denna delegationsordning fungerar bra. Inför beslutet om särskilt boende förs en diskussion med verksamhetschefen och handläggarna uppger att det förekommer ofta att förslaget blir ändrat.

Även vad det gäller korttidsboende uppger handläggarna att de samråder med verksamhetschefen innan beslut fattas. Arbetsbelastningen kan variera över tiden och de har ca 75 -110 ärende var. De anser att de har en rimlig arbetssituation och hjälper varandra om behov uppstår. Vid intervjun med hemtjänstpersonalen anser de att handläggarna inte hinner med att följa upp ärenden i den utsträckning som skulle behövas.

#### *Enhetsansvarig i hemtjänsten*

Det finns en enhetsansvarig i hemtjänsten och hon har tre hemtjänstgrupper samt nattpatrullen. Enhetsansvarig har ansvar för 35 personal och hon anser att det är för stort område och det är svårt att räkna till. Hon uppger att det kommer att göras en översyn under året över samtliga arbetsledares arbetssituation, eftersom det är många som har uppgett att de har för många arbetsuppgifter och svårt att hinna med. Enhetsansvarig anser att hon är tillgänglig för sin personal och har sitt kontor vid hemtjänstlokalen. Hon uppger att hon börjar varje vardag klockan 6.30 för att kunna träffa både dag och nattpersonal.

#### *Baspersonal i hemtjänst*

Många av den intervjuade personalen anser att arbetsbelastningen varierar över tid, men vid hög arbetsbelastning sätts extra personal in vid behov. Enhetsansvarig anser att resurserna är tillräckliga och det går att få in vikarier.

#### *Attendo Care*

Det finns två hemtjänstgrupper i Attendo Care regi. Verksamhetschefen har sitt kontor i hemtjänstlokalen och hon anser att hon har hög tillgänglighet. Hon anser att hon har en rimlig arbetssituation och hon har ansvar för 22 personal.

Den intervjuade personalen som Länsstyrelsen träffade har olika uppfattning om arbetsbelastningen. Några upplever ofta att arbetet är jäktigt och det är svårt att hinna med. Det finns personal som uppger att de t ex har tagit hem och skrivit genomförandeplanerna hemma eftersom tiden inte räcker till. Verksamhetschefen anser att personalen har en rimlig arbetssituation och att alla insatser som är biståndsbedömda blir utförda.

#### *Bråkarnas synpunkter*

Utifrån enkätsvaren får personalen mycket beröm. Det finns dock synpunkter från brukare i kommunens regi att ”personalen har bråttom och har ont om tid, det är mindre bra att de är så många personal”. Synpunkter från brukare i Attendo Care regi är följande ”det finns en mängd brister - men att hemtjänsten finns är naturligtvis bra, alldeles för lite tid ägnas åt oss, byten av personal, många tror att brukarna är till för personalen och inte tvärtom, förhoppningsvis tittar någon till mig, personalen har för bråttom, stress och tidsbrist påverkar kvalitén på hemtjänsten till det sämre”.

### *Enhetsansvariga i boendet*

De två enhetsansvariga på Sjöboklints äldreboende anser att de med nuvarande arbetsuppgifter och ansvarsfördelning numera har en rimlig arbetssituation. Tidigare delades boendet upp på varje chef som då ansvarade för sina enheter. Den personal som Länsstyrelsen träffade anser att fördelningen fungerar bra och de vet vem de ska vända sig till i olika frågor.

### *Baspersonal i boenden*

Den intervjuade personalen vid det särskilda boendet anser att de i nuläget har tillräckliga resurser för att kunna tillgodose de boendes olika behov. Under helgerna hjälper personalen på de olika enheterna varandra främst för att kunna ta ut sina raster. Personalen tycker att det är lätt att få in vikarier. På enheten med finska boenden säger den intervjuade personalen att det är svårt att få in vikarier, många gånger är det den ordinarie personalen som får arbeta extra vilket de anser är ett problem och de tycker inte de får gehör från enhetsansvariga. Personaltätheten varierar på de olika enheterna beroende på hur många boende det är på enheten. Det är fem personal i tjänst per natt. De fördelar sig på de olika enheterna. På Klubbaskivlingens enheter arbetar en personal på natten som får tillkalla hjälp av övrig personal vid behov, vilket den intervjuade nattpersonalen tycker är svårt ibland, att ”störa” i de andras rutiner, men de brukar få hjälp inom tio minuter så de tycker att det fungerar bra.

### *Boendes synpunkter*

Av svaren på Länsstyrelsens enkät till de boende så nämner några boende viss personalbrist: det finns ingen personal som hinner ta ut de boende, mer personal önskas.

## **Länsstyrelsens bedömning**

Länsstyrelsen bedömer att nämnden *uppfyller* Länsstyrelsens krav.

### **Kommentarer**

Länsstyrelsen anser att det är viktigt att enhetsansvariga har en rimlig arbetssituation för att kunna fullgöra sina arbetsuppgifter och det är positivt att en översyn kommer att genomföras.

Det är viktigt att antalet personal både i hemtjänst och på boenden står i relation till de boendes/brukarnas samtliga behov av hjälp och tillsyn. Biståndsbedömningar som innefattar brukarnas samtliga behov över dygnet är en god grund för att fördela resurserna. Länsstyrelsen anser att det är olyckligt att det finns brukare som upplever att personalen har bråttom och inte hinner med. Enhetsansvariga och personalen bör regelbundet utvärdera arbetsrutiner och förändra efter behov.

## Personalens kompetens

För att uppfylla de krav som Länsstyrelsen ställer på god kvalitet skall:

- *kommunen ha en skriftlig plan för personalens kompetensutveckling,*
- *all personal ha tillgång till en regelbunden vägledning eller handledning och fortbildning i arbetet,*
- *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.*

Det finns en plan för kompetensutveckling ”Planering-att göra” inför 2007 på Sjöboklint. I planen finns ett antal planerade insatser uppräknade och vem som ansvarar för att insatsen utförs. I dokumentet Sjöboklint-Mål 2006 finns ett antal åtgärder uppräknade som beskriver olika utbildningsinsatser bland annat följande: att SoL-ombuden har gemensamma träffar med enhetsansvarig och att de ska gå en utbildning via kompetensstegen. På Sjöboklint arbetar de två cheferna med delat ledarskap. Detta innebär att de två cheferna har ett gemensamt ansvar för hela Sjöboklint och delar upp arbetsuppgifterna mellan varandra. Syftet är att få en effektivare ledning med bättre spetskompetens.

I verksamhetsberättelserna för hemtjänsten och rehabenheten finns det beskrivet olika utvecklingsområden bland annat följande; föreläsningar i etik och moral har genomförts där all personal deltagit som en grund för att senare delta i samtalsgrupper. Olika grupper har genomgått utbildning i social dokumentation.

Det finns en kompetensutvecklingsplan för 2007 i hemtjänsten Attendo Care.

### *Handläggare*

Enligt enkätsvar från verksamhetschefen är den utbildning som kommunen efterfrågar vid rekrytering av biståndshandläggare högskoleutbildning inom social omsorg, socionomutbildning eller motsvarande. En handläggare har social omsorgsutbildning och två har socionomutbildning.

Handläggarna anser att de får den fortbildning som de önskar och de har möjlighet att framföra sina önskemål till verksamhetschefen. De har dock framfört att de önskar handledning.

### *Enhetsansvariga i hemtjänsten och boendet*

Enligt enkätsvar från verksamhetschefen är den utbildning som kommunen efterfrågar vid rekrytering av enhetsansvarig högskoleutbildning inom vård- och omsorg. Av de fyra enhetsansvariga har en social omsorgsutbildning, en har sjukgymnastutbildning, en har sjuksköterskeutbildning och en har vård- och omsorgsinformatikutbildning.

Enhetsansvarig anser att de får en viss fortbildning men det är inte tillräckligt. Ibland måste de välja bort viss fortbildning på grund av tidsbrist. Det finns de som uppger att vissa utbildningsinsatser inte har motsvarat deras förväntningar. De handleder varandra i arbete.

### *Baspersonal i hemtjänsten och boendet*

Enligt enkätsvar från verksamhetschefen är det omvårdnadsprogrammet eller motsvarande utbildning som kommunen efterfrågar vid rekrytering av omsorgspersonal, vilket 88 % av personalen har. Resterande har vårdbiträdesutbildning, ingen ordinarie personal är utbildad. Det finns enhetsansvariga som uppger att utbildningen av omsorgspersonal är till stor del inriktad på HSL insatser och det skulle behövas en förändring så att det sociala synsättet blev vägledande.

Av den intervjuade personalen är det många som framför att de anser att de skulle behöva mer fortbildning och de får turas om att gå på olika utbildningsinsatser.

Både verksamhetschefen och omsorgspersonalen i hemtjänstgruppen Attendo Cares uppger att de får tillräckligt med fortbildning och de anser att de kan påverka vilka utbildningsinsatser som genomförs. Verksamhetschefens utbildningsbakgrund är undersköterska.

### *Brukarnas synpunkter*

Av enkätsvaren kan utläsas att det finns brukare som anser att hemtjänstens personal har varierande kvalitet men merparten är väldigt bra och ambitiösa. Brukare i Attendo Cares hemtjänst uppger att ”en del personal är bra – men vissa skall ej arbeta med människor – saknar helt empati och uppförande”.

## **Länsstyrelsens bedömning**

Länsstyrelsen bedömer att nämnden *uppfyller* Länsstyrelsens krav.

## **Kommentarer**

Länsstyrelsen anser att det är viktigt att nämnden och Attendo Care AB eftersträvar att höja andelen enhetsansvariga/verksamhetschef med social högskoleutbildning. För få personer med social utbildning kan negativt påverka kunskapsbasen och den sociala helhetssynen i socialtjänsten.



Länsstyrelsen anser att det är viktigt att varje anställd får möjlighet att framföra sina individuella behov av fortbildning och att det finns möjlighet till fortbildning inom olika områden för att kunna bibehålla en god vård- och omsorg i verksamheten.

## RÄTTSSÄKERHET

### Myndighetsutövning

Länsstyrelsen har granskat de 15 senaste besluten som rör ansökan om särskilt boende, 15 ärenden enligt SoL där personer bor i ordinärt boende, sex ärende som rör dagverksamhet samt tio granskade akter om korttidsplats. Akterna gällande hemtjänst, dagverksamhet och korttidsboende valdes slumpvis ut av Länsstyrelsen.

**För att uppfylla de krav som Länsstyrelsen ställer på god kvalitet skall:**

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

### Ansökan

I de granskade akterna framgår inte alltid tydligt vilka insatser ansökan avser då det gäller hemtjänst. Datum för ansökan framgår tydligt i de granskade akterna och ansökan är oftast muntlig.

### Utredning

Utredningar innehåller oftast en beskrivning av social situation, hälsotillstånd/funktionshinder, hur behovet tillgodoses idag, egen förmåga, andra stöd- och hjälpinsatser. Det som dokumenteras under rubriken *sökandes egen beskrivning av aktuellt behov* handlas oftast om bakgrund t.ex. sjukdom, sjukhusvistelse, kan inte i nuläget vistas hemma och handlar mindre om det faktiska behovet. I utredningarna beskrivs mer av sjukdomshistorik och sjukdomstillstånd och mindre av vilka konsekvenser t.ex. sjukdomen medför i det vardagliga livet och vilka behov som uppstått. I flertalet utredningar beskrivs den sökandes egna resurser och önskemål i liten omfattning och vad den enskilde inte klarar av beskrivs i större omfattning. Ansökan och utredning om insatser av social karaktär finns inte i något av de granskade ärendena. I några ärenden var utredningarna otillräckliga.

### *Handläggningstid*

Handläggningstiden från ansökan till beslut är kort gällande hemtjänst, dagverksamhet och korttidsboende, oftast inom några dagar.

Handläggningstiden vid ansökan om särskilt boende är i sex ärenden en månad, i sex ärenden över en månad och i tre ärenden upp till tre månader.

### *Beslut*

Av de granskade utredningarna avseende ansökan om särskilt boende beviljades samtliga ansökningar utom en. Av samtliga beslut framkommer vad som beviljats, lagrum och vem som fattat beslutet. I de flesta ärenden finns även syftet med insatsen övergripande beskrivet. Samtliga beslut om hemtjänst, dagverksamhet och korttidsboende är tidsbegränsade.

### *Social journal*

Journalanteckningar finns i samtliga ärenden som Länsstyrelsen granskade rörande hemtjänst och dagverksamhet och handläggarna för i regel kontinuerligt anteckningar i den.

## **Länsstyrelsens bedömning**

Länsstyrelsen bedömer att nämnden *uppfyller* Länsstyrelsens krav.

### **Kommentarer**

Det är viktigt att handläggningstiden inte blir onödigt lång. Nämnden kan behöva se över handläggningsrutiner för att komma till rätta med eventuella brister och därmed öka kvaliteten och rättssäkerheten för den enskilde.

Länsstyrelsen anser att handläggningstiden i normalfallet inte ska överstiga tre veckor.

I Regeringens proposition 2005/06:115 lyfter man fram att handläggningen av ärenden behöver förbättras och som skäl till regeringens bedömning anges bland annat att det under utredningen har framkommit att det förekommer att ärenden blir liggande utan att beslut fattas, till dess att det finns en möjlighet att tillgodose det behov som en ansökan avser. Först då fattas det ett formellt beslut.

Länsstyrelsen anser att utredningarna kan utvecklas med bland annat den enskildes egna resurser och önskemål, målen med insatserna. Det är viktigt att handläggarna gör sina bedömningar på ett professionellt sätt och det är viktigt när det gäller särskilt boende och korttidsplatser att inte tillgången av platser avgör vilken insats den enskilde får beslut om.

## Dokumentation under genomförande

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 bör sammanfattas och föras till en journal,*
- *dokumentation enligt hälso- och sjukvårdslagen inte blandas med de löpande anteckningarna enligt SoL,*
- *förvaring av den enskildes dokumentation skall ske på ett säkert sätt.*

De dokument som Länsstyrelsen har granskat på äldreboendena och i hemtjänstdistriktet är slumpmässigt utvalda och rör den skriftliga dokumentationen som finns kring brukaren. På äldreboendena och i hemtjänsten förvaras dokumenten i rapportpärmar och brukarna/boende särskiljs under olika flikar. På samtliga ställen som Länsstyrelsen granskade förvarades pärmar i låsta utrymmen.

För den individuella planeringen används en arbetsplan (genomförandeplan enligt SoL) som är gemensam för Borås Stad inom äldreomsorgen. Både i hemtjänsten och boendet i Sjöbo kommun del har upprättade arbetsplaner för sina brukare och boende. Nattpatrullen har egna upprättade arbetsplaner. De granskade planerna är ifyllda med olika sökord, insatsen som ska utföras, mål för insatsen och hur hjälpen ska utföras och personalen uppger att de använder sig av planen i sitt arbete. Flera av de intervjuade cheferna och personalen tycker att det finns lite utrymme att t ex skriva hur hjälpen ska utföras. Det finns personal som har förslag på hur arbetsplanen skulle kunna göras ändå bättre, men har haft svårt att få gehör för sina förslag, eftersom cheferna hänvisar till att i kommunen ska använda sig av de planer som finns. Det finns dokumentationsombud som leder arbete i grupperna.

Blanketterna för de löpande anteckningar enligt SoL och HSL förvarades åtskilda på de granskade enheterna. Personalen skriver löpande anteckningar, utförandeanteckningar men det varierar i vilken omfattning de skriver. Det som antecknas är bl.a. sociala händelser.

Attendo Cares hemtjänstgrupp har nyligen påbörjat arbetet med att upprätta nya genomförandeplaner enligt SoL för alla brukare. De har tidigare haft en individuell målplan som innehåller övergripande mål, delmål och det varierar hur de är ifyllda. Personalen använder sig inte av dem som ett arbetsverktyg idet dagliga arbetet.

Attendo Cares hemtjänstgrupp för löpande anteckningar som till stor del består av hälsotillståndet.

Varken enhetsansvariga eller verksamhetschefen på Attendo Care för social journal.

### **Länsstyrelsens bedömning**

Länsstyrelsen bedömer att nämnden *delvis uppfyller* Länsstyrelsens krav.

På följande punkt *uppfyller nämnden inte* Länsstyrelsens krav

- Enhetsansvariga för ingen social journal.

### **Kommentarer**

Länsstyrelsen anser att socialtjänsten genom sitt arbetssätt har goda förutsättningar att utveckla och genomföra en bra verkställighetsdokumentation. De löpande anteckningarna består till stor del av viktiga händelser av social karaktär. Länsstyrelsen anser att de löpande anteckningarna även bör innehålla konsekvenser av händelser som sedan kan sammanfattas i den sociala journalen. Därför bör utvecklingsarbetet med att förbättra den sociala dokumentationen fortlöpa.

Länsstyrelsen bedömer att *Attendo Care AB delvis uppfyller* Länsstyrelsens krav.

På följande punkt *uppfyller Attendo Care AB inte* Länsstyrelsens krav

- Dokumentationen under verkställighet uppfyller inte i alla ovanstående krav på verkställighetsdokumentation.

### **Kommentarer**

Länsstyrelsen kan konstatera att det finns brister i den sociala dokumentationen och personalens kunskaper inom området måste utökas. För att en genomförandeplan ska vara meningsfull och kunna användas i vardagsarbetet bör planen innehålla uppgifter om vilka insatser som är beviljade, mål med insatsen, hur insatsen ska utföras och tidpunkt för uppföljning. Det är viktigt att verksamhetschefen är kunnig i socialtjänstlagen och dess intensioner och kan stötta personalen i sitt fortsatta arbete.

---



## 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 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.

## ***Omfattning och organisation av insatser till äldre***

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 på skall:**

- 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,
- organisationen vara sådan att den enskilde får information om vem som ansvarar för de insatser och det stöd som han/hon har rätt till.

### ***Mål, planer och riktlinjer***

Kommunen bör fastställa en övergripande inriktning och policy för verksamhetens kvalitet som grundar sig på Nationell handlingsplan för äldrepolitiken och SoL.

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

För att kontinuerligt och långsiktigt utveckla och säkra verksamhetens kvalitet skall nämnden inrätta ett ledningssystem för det systematiska kvalitetsarbetet. Kvalitetssystem utgör ett stöd för ledningen så att den kan styra verksamheten mot uppställda och uppföljningsbara mål (SOSFS 2006:11 (S)).

Varje verksamhet behöver anpassa sitt kvalitetssystem till de egna förutsättningarna och till vad som krävs för att uppnå verksamhetens mål. (SOSFS 2006:11 (S)).

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

- det finnas mål och planer för verksamheter,
- målen vara en konkretisering av de övergripande målen i SoL och finnas på olika nivåer och vara väl kända av berörd personal,
- kommunen ha en verksamhetsplan för äldreomsorgen,
- 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***

Det ska finnas rutiner för hur fel och brister i verksamheten skall identifieras, dokumenteras, analyseras och åtgärdas samt hur vidtagna åtgärder ska följas upp. Ledningssystemet ska säkerställa att enskildas, myndigheters och organisationers synpunkter tas tillvara. Erfarenheter från dessa rutiner skall utgöra ett underlag för det systematiska kvalitetsarbetet (SOSFS 2006:11 (S)).

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.

**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, rutinerna skall vara väl kända av personalen.

***Resurser och planering för att tillgodose beslutade och kommande behov***

I socialtjänstlagens 3 kap. beskrivs att socialnämnden skall medverka i samhällsplaneringen och i samarbete med andra samhällsorgan, organisationer, föreningar och enskilda främja goda miljöer i kommunen.

I socialtjänstlagens 13 kap. 2 §, gjordes den 1 juli 2000 ett tillägg som innebär att Länsstyrelsen skall 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).

Kommunerna har från 1 juli, 2006 genom en ändring av socialtjänstlagen, 16 kapitlet 6 f §, skyldighet att till Länsstyrelsen och till de revisorer som avses i 3 kap. 8 § kommunallagen (1991:900) rapportera alla gynnande nämndbeslut enligt 4 kap. 1 § som inte verkställts inom tre månader från dagen för beslutet. Från 1 juli, 2006 gäller även skyldigheten att rapportera in avbrott i verkställigheten om beslutet inte verkställts på nytt inom tre månader från dagen för avbrottet. Länsstyrelsen har genom den nu genomförda lagändringen möjlighet att hos länsrätten ansöka om att en kommun, som inte verkställt ett gynnande beslut, skall åläggas en särskild avgift, så kallad sanktionsavgift.

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

- nämnden medverka i kommunens planarbete (samhällsplanering),
- det finnas rutiner för rapportering mellan socialtjänsten och kommunens planerare,
- kommunen utifrån SoL:s mål på de olika nivåerna planeras för t.ex. utbyggnad av verksamheter,
- samtliga beslut och domar verkställas omgående eller när det gäller särskilt boende inom tre månader.

#### ***Kvalitet - med utgångspunkterna trygghet, självbestämmande och integritet***

Socialnämnden skall verka för att äldre människor får möjlighet att leva och bo självständigt under trygga förhållanden och ha en aktiv och meningsfull tillvaro med andra.

(SoL 5 kap. 4 §).

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



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

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

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

I slutbetänkandet av *Utredningen om bemötande av äldre* SOU 1997:170 sägs ” Rätten till en trygg vård och omsorg är grunden för allt vård- och omsorgsarbete. För att den enskilde skall kunna uppleva trygghet fordras att insatserna utformas flexibelt efter de individuella behoven. Det förutsätter att olika behov vägs samman och att en helhetssyn präglar bedömningen.”

Vidare sägs: ”Trygghet förutsätter kontinuitet i vården och omsorgen. Kontaktmannaskap som bygger på en ömsesidig god relation mellan den enskilde och personalen är ett sätt att förverkliga kontinuitet. Vardagsarbetet i hemtjänst och särskilda boendeformer innehåller många andra situationer som kan visa samma strävan, exempelvis att avtalade tider hålls, att medarbetarna i ett arbetslag som ger hjälp till en enskild har god kontakt med varandra för att hjälp och stöd skall kunna utformas på det sätt som den enskilde önskar och behöver.” ”Den enskilde måste också kunna lita på att vård- och omsorgsinsatserna ges av lyhörd, kunnig och kompetent personal.”

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

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

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

## **Genomförandeplan/individuell planering**

### **För att uppfylla de krav som Länsstyrelsen ställer god kvalitet skall:**

- den omsorg, omvårdnad och service som biståndsbedömts planeras, utformas och följs upp tillsammans med den enskilde och/eller närstående,
- personalen på boendena efterfråga den enskildes behov och intresse och i samråd med den enskilde och/eller dennes företrädare planera, utforma och följa upp det stöd som den enskilde behöver,
- den enskildes självbestämmande i olika frågor i vardagen såsom dygnsrytm, mat, klädval, personlig stil, komma ut i frisk luft etc. efterfrågas och dokumenteras kontinuerligt.

## **Omsorgens innehåll**

### **För att uppfylla de krav som Länsstyrelsen ställer god kvalitet skall:**

- insatserna utföras i den omfattning som bestämts enligt planeringen och/eller biståndsbedömningen,
- 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 och arbetsrutinerna skall utvärderas kontinuerligt,
- personalkontinuitet finnas så att respekten för den enskildes integritet t ex i samband med matning och personlig omvårdnad upprätthålls,
- personalen i de särskilda boendena aktivt bidra till den sociala gemenskapen,
- integritetsskydd skapas vid alla privata situationer där den enskilde kan bli sedd av någon annan,
- hänsyn tas till en enskilds eventuella motstånd till att få omsorg av personal av motsatt kön i intima hjälpsituationer,
- den enskildes behov av trygghet och säkerhet beaktas,
- 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 jämnt över dagen. Nattfastan bör inte vara längre än 11 timmar.

**För att uppfylla de krav som Länsstyrelsen ställer på god kvalitet skall:**

- handläggare, chefer och personal finnas tillräcklig kunskap om matens och måltidssituationens betydelse för äldre människors välbefinnande,
- maten vara av god kvalitet och upplevas som god och tillräcklig över dygnet i de särskilda boendena och vid matdistribution till hemmet,
- 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

***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 § andra stycket, 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 (SOSFS 1997:16 (s) 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.

I SoS-rapport 1991:5 "Gruppboende och gruppboendestäder" för äldre diskuteras lämpligt antal lägenheter i gruppboendestaden. Det finns få utvärderingar och rapporter som behandlar den mest lämpliga storleken på en gruppboendestad. Det är viktigt att antalet boende inte blir fler än att de blir identifierbara för varandra och inte färre än att det blir möjligt till ett socialt liv där kontinuerlig bekräftelse av det egna jaget kan förekomma. Fler boenden än tio och färre än fyra synes mot denna bakgrund inte vara ändamålsenliga. Åtta personer motsvarar den ideala gruppstorleken i en gruppboendestad.

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 på god kvalitet skall:**

- lägenheten i det särskilda boendet vara fullvärdigt; eget rum, toalett, dusch/bad och köksdel,
- tillgängligheten inom och utanför äldreboendet vara god,
- 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.

Antalet lägenheter i boende för personer med demenssjukdom bör inte överstiga åtta.

### ***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§ ).

Grunden med ledningssystemet för kvalitet i verksamheten är att säkerställa att den enskildes behov av omsorg, vård och service tillgodoses.

Det skall finnas rutiner för att fortlöpande kontrollera att det finns den bemanning som behövs för att utföra arbetsuppgifterna inom äldreomsorgen.

### **Tillräckligt med personal**

#### **För att uppfylla Länsstyrelsens krav på god kvalitet skall:**

- det finnas det antal personal (det antal) som behövs för att upprätthålla god säkerhet för de boende,
- det finnas det antal personal som behövs för att verkställa de insatser som biståndsbedömts,
- det finnas det antal personal som behövs för att utföra genomförandeplanernas innehåll,
- det finnas det antal personal 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 finnas det antal personal som möjliggör dokumentation, planarbete, diskussioner om förhållningssätt och metoder.

### **Personalens kompetens**

För arbetet inom äldreomsorgen skall det finnas personal med lämplig utbildning och erfarenhet (3 kap. 3 § SoL).

Kommunen skall ge personalen förutsättningar för fortlöpande kompetensutveckling som svarar mot verksamhetens behov och kunskapsutvecklingen inom verksamhetsområde/äldreomsorgen (SOSFS 2006:11 (S)).

Rutiner skall finnas för att fortlöpande kontrollera verksamhetens behov av kunskapsutveckling (SOSFS 2006:11 (S)) Det arbete som utförs på olika nivåer i verksamheten bör granskas och värderas vilket kan möjliggöra förbättringar (Socialtjänstlagen – En vägledning, SKL). Ett sätt att arbeta med en kunskapsutveckling och kvalitetssäkring i äldreomsorgen bör vara genom regelbunden vägledning, handledning och fortbildning

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 på god kvalitet 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.

#### **Myndighetsutövning**

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. Lagens regler ska i princip tillämpas hos alla myndigheter på alla områden.

Socialnämndens ledningssystem skall säkerställa att det finns rutiner för handläggning och dokumentation samt dokumentation av genomförandet av en beslutad insats. Rutiner skall även finnas för hur information mellan den som beslutar om insatsen och den som ansvarar för det praktiska genomförandet sker. Socialnämnden skall även säkerställa att en rutin finns för uppföljning och utvärdering av beslutade insatser i verksamheten (SOSFS 2006:11 (S)).

I Ledningssystem för kvalitet i verksamhet enligt SoL, LVU, LVM och LSS beskrivs att rutiner bland annat bör omfatta

- när en utredning skall inledas,
- hur olika typer av utredningar skall genomföras,
- hur målen för en planerad eller beslutad skall formuleras
- hur beslut skall formuleras och
- hur ett överklagande skall hanteras.

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, kommunrevisorernas, Länsstyrelsens, Socialstyrelsens och Justitieombudsmannens granskning och tillsyn.

### **Ansökan**

Enligt dokumentationsskyldigheten skall en ansökan dokumenteras (11 kap 1 och 5 §§ SoL).

### **Utredning**

En utredning skall finnas dokumenterad och innehålla beskrivning av aktuell situation, behoven av insatser, vad som föranleder ansökan, vilka insatser som söks, sökandes egna önskemål och resurser samt förslag till beslut (11 kap 1 och 5 §§ SoL, 13 § Fvl).

### **Handläggningstid**

Utredning skall inledas skyndsamt och genomföras utan dröjsmål och leda till beslut i rimlig tid (7 § Fvl).

### **Beslut**

Beslutet skall innehålla vad som sökts, vad som bifallits respektive avslagits, av vem och när beslutet fattats samt enligt vilket lagrum. Om det är ett avslagsbeslut skall det innehålla motivering och besvärshänvisning (4 kap 1 och 2 §§, 11 kap 8 § SoL).

### **Uppföljning av beslut**

En systematisk uppföljning av beslut, planer och insatser, som berör den enskilde, bör göras och dokumenteras samt vid behov omprövas (SOSFS 2006:11 (S)).

### **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).

### **Personakt**

Huvudprincipen är att alla handlingar som rör en person bör hållas samman i en personakt. Om en beslutad insats genomförs av den beslutade nämnden bör dokumentationen som rör handläggningen av ärendet och genomförandet av insatsen hållas samman i en och samma personakt. Den personal som svarar för det praktiska genomförandet måste ha tillgång till de uppgifter som behövs för att insatsen ska kunna genomföras på ett ändamålsenligt och säkert sätt. Om handläggaren och den personal som ska genomföra insatsen råder det inte någon sekretess mellan dem. (SOSFS 2006:5 4 kap. 6 § och SOSFS 2006:5 6 kap. 2 §).

Handläggningen av ett ärende ska dokumenteras fortlöpande.

### **För att uppfylla de krav som Länsstyrelsen ställa på god kvalitet skall:**

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



## ***Dokumentation under genomförande***

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 biståndsbeslut på vad den enskilde skall få hjälp med på ett särskilt boende skall den enskildes behov efterfrågas och detta utgör grunden för en plan. Syftet med planen är att tydliggöra för den enskilde, företrädare, anhöriga och personal vilket stöd den enskilde behöver i vardagen och som skall tillgodoses i verksamheten (11 kap 5 och 6 §§ SoL, SOSFS 2006:5).

Löpande anteckningar av det som är av vikt för att kunna följa ärendet skall skrivas av personalen. I vissa fall dokumenterar vårdpersonalen direkt i journalen. I andra fall görs detta i form av löpande arbetsanteckningar. Dessa anteckningar skall då kontinuerligt, av den som ansvarar för journalföring på arbetsplatsen, sammanfattas i den sociala journalen i den enskildes personakt. Arbetsanteckningar är då att anse som arbetsmaterial och ska förstöras när de inte längre är aktuella

Det är vanligt att de löpande arbetsanteckningarna förvaras i särskilda pärmar som också kan innehålla vissa andra handlingar t ex kopior av genomförandeplaner och olika checklistor. Om pärmen avser flera personer är det viktigt att innehållet disponeras med hänsyn tagen till den s.k. inre sekretessen. Där förutsätts att möjligheten att utbyta uppgifter inom en myndighet eller verksamhetsgren utnyttjas med omdöme (SOU 2003:99).

Som ett komplement till sekretesslagens regler kan hänvisas till bestämmelserna i 11 kap 5 § andra stycket SoL där ”obehörig” menas personal som inte har med uppgifterna att göra i och för sitt arbete. I förarbetena sägs att bestämmelsen ska ses som en viktig komplettering till sekretesslagens regler.

Både genomförande av insatser enligt SoL och åtgärder inom hälso- och sjukvården ska dokumenteras. Dokumentationen av genomförandet av beslutade insatser inom socialtjänsten regleras i 11 kap. 5 och 6 §§ SoL. Dokumentation inom hälso- och sjukvården regleras i patientjournallagen (1985:562, PjL). I verksamheter som svarar för insatser enligt SoL och åtgärder enligt HSL förekommer ofta frågor om dokumentation i en gemensam journal. Det finns likheter i bestämmelserna som reglerar dokumentationen inom båda verksamhetsområdena samtidigt finns det några avgörande skillnader som innebär att det inte är möjligt med en gemensam dokumentation.

Inom socialtjänsten bör den enskilde hållas underrättad om de journalanteckningar och andra anteckningar som förs om honom eller henne. Inom hälso- och sjukvården har patienten rätt att ta del av sin journal, om det inte med hänsyn till ändamålet med vården eller behandlingen är av synnerlig vikt att uppgiften inte lämnas till honom. En sekretessprövning innan hela eller delar av journalen måste göras innan den kan lämnas ut till den enskilde.

Även regler om bevarande respektive gallring skiljer sig åt mellan socialtjänsten och hälso- och sjukvården.

Enligt Arkivlagen 6 § 3 skall dokumentationen skyddas mot förstörelse, skada, tillgrepp och obehörig åtkomst (Arkivlag 1990:782). Detta innebär att all dokumentation måste förvaras på ett säkert sätt.

Pärmar som innehåller löpande arbetsanteckningar måste alltid förvaras på ett sådant sätt att obehöriga inte får tillgång till uppgifterna. Detta krav tillgodoses i allmänhet genom att pärmarna förvaras inlåsta i personalens arbetslokaler. Ett skäl som talar för att pärmen förvaras hemma hos den enskilde är att anteckningarna kan göras i direkt anslutning till att arbetsuppgifterna har utförts och under full öppenhet mot den enskilde. Därmed minskar också risken för att uppgifterna förvanskas eller glöms bort. Å andra sida finns det en risk för att obehöriga får tillgång till de anteckningar som görs och att relevanta uppgifter inte förs in i journalen.

#### **För att uppfylla de krav som Länsstyrelsen ställer på god kvalitet 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 bör sammanfattas och förs till en journal,
- dokumentation enligt hälso- och sjukvårdslagen inte blandas med de löpande anteckningarna enligt socialtjänstlagen,
- förvaring av den enskildes dokumentation skall ske på ett säkert sätt.

Bengt Andersson  
Socialdirektör



LÄNSSTYRELSEN  
VÄSTRA GÖTALANDS LÄN

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

