



LÄNSSTYRELSEN  
VÄSTRA GÖTALANDS LÄN

Rapport 2008:02

# Tillsyn av äldreomsorgen inom Borås stad

Brämhult

**Tillsyn av äldreomsorgen  
inom Borås stad**  
Brämhult

Rapport 2008:02  
ISSN 1403-168X  
Rapportansvarig: Socialkonsulenterna Ingemar Sunnerdahl och Ann Svensson

Utgivare: Länsstyrelsen i Västra Götalands län  
Enhet: Socialenheten  
Adress: 462 82 Vänersborg  
Telefon: 0521-60 50 00  
Fax: 0521-60 55 25  
Beställ från [www.o.lst.se](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 .....	11
METODER FÖR UPPFÖLJNING OCH EGENKONTROLL.....	12
Länsstyrelsens bedömning .....	13
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 Länsstyrelsens bedömning.....	17
Omsorgens innehåll.....	18
Länsstyrelsens bedömning .....	23
Måltiderna .....	23
Länsstyrelsens bedömning .....	24
KVALITET – FYSISK MILJÖ .....	24
Länsstyrelsens bedömning .....	25
KVALITET – RESURSER FÖR ATT GENOMFÖRA INSATSERNA ...	26
Tillräckligt med personal .....	26
Länsstyrelsens bedömning .....	28
Personalens kompetens .....	29
Länsstyrelsens bedömning .....	30
RÄTTSSÄKERHET .....	31
Myndighetsutövning .....	31
Länsstyrelsens bedömning .....	32
Dokumentation under genomförande.....	33
Länsstyrelsens bedömning .....	34

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 till och med våren 2008. De färdigställda rapporterna finns tillgängliga på Länsstyrelsens hemsida under webbadress [www.o.lst.se](http://www.o.lst.se).

### *Länsstyrelsens bedömningskriterier*

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

## SYFTET MED TILLSYVEN

Länsstyrelsens tillsyn av insatser för äldre personer i Brämhults kommunedel, Borås stad, kommun skall ge svar på följande frågor

- Hur nämnden organiserar och verkställer sina insatser till äldre?
- Har insatserna en god kvalitet?
- Hur garanteras den enskildes rättssäkerhet?

Förväntad effekt är att kommunens insatser för äldre uppmärksammas och att eventuella brister avhjälpas.

## METOD

Länsstyrelsen har sänt ut frågeformulär till verksamhetschefen för att få information om organisation och insatser till äldre. Länsstyrelsen har tagit del av

- organisationsöversikt,
- äldreomsorgsplan, Borås kommun,
- kommundelsnämndens mål för äldreomsorgen,
- enheters verksamhetsidéer och mål,
- riktlinjer för hemtjänst, 2007-06-01,
- riktlinjer för korttidsplats, 2006-09-01,
- riktlinjer för närståendestöd, 2003-08-21,
- information om nämndens skyldigheter avseende Lex Sarah anmälningar,
- instruktion om anmälan om missförhållanden i omsorger om äldre och funktionshindrade i Brämhults kommunedel,
- regler och rutiner för klagomål och synpunkter i äldre- och handikappomsorgen i Borås stad,
- senaste tio klagomålen enligt klagomålsrutinen,
- mål och verksamhetsidé för det utvecklingsarbete som genomförs med stöd från Kompetensstegen,
- information om äldremässa,
- information om lokala pensionärsrådet i kommundelen Brämhult,
- information om äldresäkerhetsarbete i Borås stad samt "Fixar tjänst" i kommundelen Brämhult,
- underlag för arbetsplan, social dokumentation,
- underlag för kontaktmannaskap,
- de 16 senaste utredningarna till särskilt boende samt
- de senaste åtta utredningarna om korttidsplats.

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

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

- enhetschefer för samtliga äldreboende,
- enhetschefen för hemtjänsten,
- personal på samtliga äldreboende,
- personal inom hemtjänsten,
- 330 boende/närstående i de olika äldreboendena, varav 115 svarade,
- 80 brukare i hemtjänsten, varav 32 svarade.

Länsstyrelsens handläggare har vid sin granskning

- samtalat med verksamhetschefen,
- intervjuat alla enhetschefer utom en med ansvar för äldreboenden samt biträdande enhetschefer,
- intervjuat enhetschefen med ansvar för hemtjänsten samt arbetsledare inom hemtjänsten,
- intervjuat biståndshandläggare,
- intervjuat personalrepresentanter för samtliga äldreboenden,
- intervjuat personalrepresentanter för hemtjänsten,
- följt med personal kvällstid och del av natt inom hemtjänsten,
- granskat måltidssituationen på fyra enheterna på två av äldreboendena,
- besökt Våglängsgatan 153 kvällstid och del av natt,
- intervjuat sammanlagt fyra brukare i hemtjänsten och fyra brukare på äldreboenden samt två anhöriga till brukare på ett äldreboendes demensenheter,
- intervjuat personal på dagverksamhet.

Vid intervjuer har strukturerade frågeformulär använts.

Länsstyrelsen har granskat 53 personakter samt social dokumentation inom hemtjänsten och på äldreboendet.

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. Kommun- dels- nämnden 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 förmedlat en huvudsakligen positiv bild av nämndens äldreomsorg. Brukare och närstående har beskrivit både sina positiva och negativa erfarenheter av äldreomsorgen. Trots att kommundelsnämnden inte uppfyller flera av Länsstyrelsens krav så framstår äldreomsorgen i flera delar av god kvalitet.

Länsstyrelsen bedömer att nämnden *uppfyller* de ställda kraven på

- Omfattning och organisation av insatser till äldre
- Mål. Planer och riktlinjer
- Metoder för uppföljning och egenkontroll
- Resurser och planering för att tillgodose beslutade och kommande behov
- Kvalitet - måltider
- Kvalitet – tillräckligt med personal
- Rättssäkerhet – myndighetsutövning.

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

- Kvalitet – genomförandeplaner/individuell planering
- Kvalitet – omsorgens innehåll
- Kvalitet – fysisk miljö
- Kvalitet – personalens kompetens
- 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.*

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

I kommunalnämnden Brämhult bor 10 943 personer (2006-12-31). Andelen ålderspensionärer, 65 år och äldre, är 18,24 % av befolkningen, i riket är andelen 17,4 %.

Andelen ålderspensionärer fördelar sig enligt följande:

65-79 år, 1215 personer

80-89 år, 353 personer

90-w år, 99 personer.

### *Organisationen*

Kommunalnämnden ansvarar för äldreomsorg och hemsjukvård som bedrivs för kommunalens invånare. Äldreomsorgen leds av en verksamhetschef som har ett övergripande ansvar för särskilda boende, hemtjänst i ordinarie boende, hemtjänst i särskilt boende, seniorboende och rehab/sjuksköterskor.

Det finns i kommunalnämnden sammanlagt tio enhetsansvariga inom äldreomsorgen varav en ansvarar för hemtjänst, sju för äldreboendena och en för Rehab- och sjuksköterskeorganisationen samt en enhetsansvarig för korttidsenhet för palliativ vård.

I Brämhult arbetar normalt två biståndshandläggare med handläggning av insatser till äldre. Vid Länsstyrelsens besök var en tjänst vakant och den kvarvarande handläggaren, för att ha närhet till kollegor, tillfälligt placerad i en annan kommunal.

Det finns fem särskilda boenden i kommunaldelen; Bodagatan 30 och 36, Kapplandsgatan 8, Våglängdsgatan 153 och Distansgatan 7. Hemtjänsten är organiserad i ett hemtjänstområde.

Det finns i Borås kommun en centralt placerad boendesamordnare som fördelar och prioriterar bland alla beviljade beslut om särskilt boende samt förfogar över alla kommungemensamma korttidsplatser.

Kommundelsnämnden har ingen biståndsbedömd dagverksamhet utan enbart en öppen dagverksamhet på Våglängsgatan 153. När kommundelen har behov av dagverksamhet/dagvård för personer med en demenssjukdom köps dessa platser i annan kommunedel. På de olika äldreboendena finns dagverksamhet för de boende.

#### *Insatser*

I oktober 2007 har nämnden, enligt enkätsvar, beviljat följande biståndsinsatser enligt socialtjänstlagen, SoL.

- 93 personer har hemtjänstinsatser,
- 52 personer (från kommundelen) bor på äldreboende,
- 6 personer har beslut om korttidsplats,
- 7 personer har beslut om växelvård mellan bostaden och korttidsplats,
- 110 personer har trygghetslarm,
- 2 personer är beviljade dagverksamhet,
- 47 personer har daglig distribution av mat.

I kommundelen finns ca 300 äldreboendeplatser. 52 personer från Brämhult bor på äldreboende i eller utanför kommundelen. På övriga äldreboendeplatser i Brämhult bor personer från andra kommunalnämnder inom Borås stad.

Inom Brämhults kommunalnämnd har 23 personer beviljats och får hemvårdsbidrag. Två personer är anställda för att tillgodose hemtjänstinsatser hos närstående. En person har beviljad insats i form av avlastning i hemmet.

Inom kommunalnämnden finns även insatser som inte är biståndsbedömda såsom träffpunkt och anhörigcentral, Vågen. Det finns en ”fixartjänst” samt *Caredo* som är ett anhöriglarm. Larmet utlöses genom en rörelsedetektor och larmet går till den anhörige och inte till hemtjänsten.

Inom kommunalnämndens äldreomsorg har fyra personer *Action*, ett IT-stöd som ger möjlighet till kontakt med andra personer i liknande situationer exempelvis personer med funktionshinder eller personer som stödjer/vårdar nära anhörig. Programmet innehåller bland annat vårdprogram med information och tips om vart man vänder sig och hur man går till väga i olika situationer. I programmet finns information om olika sjukdomar, bildtelefoni, träningsprogram, information om förflyttningsteknik, fallrisker och olika hjälpmedel.

Personer under 65 år och som är i behov av insatser i form av äldreomsorg bedöms av handläggare inom *sociala blocket* i Borås stad. Beviljade insatser kan däremot utföras av personal inom nämndens äldreomsorg.

### *Uppsökande verksamhet*

Kommundelsnämnden bedriver uppsökande verksamhet genom att årligen sända ut information om äldreomsorgen till alla personer över 80 år och som inte har insatser från äldreomsorgen. I detta informationsmaterial uppmuntras de enskilda att ta kontakt med äldreomsorgen via bifogade telefonnummer, vid kontakt erbjuds ett hembesök.

### *Information*

Kommundelsnämnden informerar om sin verksamhet inom äldreomsorgen på sin hemsida. Äldreomsorgen genomför även en årlig mäsas för äldre och deltar i lokalt knutna paneldebatter. Verksamhetschefen inom äldreomsorgen möter och informerar även pensionärsorganisationer.

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

Enligt enkätsvar för verksamhetsansvarig förekommer ett pensionärsråd fyra gånger per år där kommunalnämnden representeras av både äldreomsorg och sociala blocket. I det lokala pensionärsrådet ingår förutom politiker och tjänstemän, representanter från Pensionärernas riksorganisation, PRO, Sveriges pensionärsförbund, SPF och Sveriges pensionärers riksförbund, SPRF.

I enkätsvar från de olika pensionärsförbunden framkommer att samverkan fungerar bra men det förekommer även kritiska synpunkter kring detta.

I flera enkätsvar från pensionärsorganisationerna framkommer att deras kunskaper om äldre och äldres situation inte efterfrågas när frågor kring äldre planeras. Det framkommer av att boendeformer för 65+ saknas och möjligheter att få bistånd med särskilt boende försvåras med hänvisning till kvarboendeprincipen.

Nämnden samverkar även med frivilligorganisationer såsom till exempel Röda korset.

### **Länsstyrelsens bedömning**

Länsstyrelsen bedömer att nämnden *uppfyller* Länsstyrelsens krav.

### **Kommentar**

Länsstyrelsen ser positivt på att nämnden bedriver en uppsökande verksamhet och informerar invånarna om nämndens verksamheter. En tidig uppsökande verksamhet är en möjlighet för nämnden att göra sig väl förtrogen med levnadsförhållandena i kommunen och därigenom informera sig om nuvarande och kommande behov som grund för planeringen av äldreomsorgen.

## 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,*
- *kvarboendepincipen eftersträvas i såväl ordinärt som särskilt boende.*

För Borås stad finns en ”Äldreomsorgsplan” som ska revideras en gång per år. Planens syftet är att tydliggöra det synsätt och den målsättning som ska vara styrande i verksamheten. Ytterligare syfte är att skapa en gemensam strategi som ska generera enhetlighet och tydlighet om vad som ska uppnås, följas upp och utvecklas. Planen ska vara framåtsträvande och syfta till att öka den enskildes valfrihet och möjlighet att påverka.

Enligt äldreomsorgsplanen i Borås stad ska

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

Prioriterade mål är

- en systematisk uppföljning av beslut, planer och insatser som berör den enskilde ska genomföras, dokumenteras och vid behov omprövas,
- personalen ska ha lämplig kompetens för arbetsuppgifterna,
- förslag, synpunkter och klagomål från den enskilde och dennes närstående ska på ett systematiskt sätt tas om hand, utredas och vid behov åtgärdas,
- en gemensam metod för att granska hela organisationen på ett systematiskt sätt ska genomföras.

I planen för äldreomsorgen finns mål formulerade för hemtjänst, särskilt boende, hemsjukvård, korttidsboende, daglig verksamhet, kultur och fritid, rehabilitering, stöd till anhöriga och närstående, vård i livets slutskede, personalen, information, inflytande och delaktighet, ny teknik, kvalitetsuppföljning samt forskning och utveckling.

Exempel på mål som ska uppnås när det gäller hemtjänst och äldreboende är

- personal -, tids- och omsorgskontinuitet ska vara styrande i planeringen,
- en systematisk uppföljning av beslut, planer och insatser som berör den enskilde ska genomföras, dokumenteras och vid behov omprövas,
- alla som så önskar ska erbjudas en kontaktperson,
- det ska vara en generös bedömning vid ansökan om trygghetslarm,
- kommundelsnämnderna ska genom dialog och diskussioner aktualisera frågor om bemötande och förhållningssätt,
- förslag, synpunkter och klagomål från den enskilde och dennes närstående ska på ett systematiskt sätt tas om hand, utredas och vid behov åtgärdas.

Exempel på mål som gäller inflytande och delaktighet

- brukarråd och anhörigråd ska utvecklas och ges möjlighet till delaktighet och inflytande, både inom hemtjänst och särskilda boendeformer,
- insatserna ska utformas tillsammans med den enskilde och/eller dennes ställföreträdare.

Exempel på mål som gäller kvalitetsuppföljning

- systematiska brukarundersökningar ska genomföras.

Nämnden har antagit följande verksamhetsidé för äldreomsorgen;

”Vi skall, utifrån medinflytande och integritet, ge äldre och handikappade en god omsorg och hemsjukvård efter individuella behov och gällande lagar. Personalens kompetens, personliga bemötande, kreativitet och engagemang skall garantera trygghet.”

Kommundelsnämnden har även antagit olika inriktningsmål för bland annat målområdet, äldreomsorg. Som exempel kan nämnas

- att uppföra en anhörigcentral/träffpunkt/dagverksamhet för äldre,
- att öka stödet till anhöriga,
- att förbättra det sociala innehållet och möjligheter till aktiviteter,
- att leverera kyld mat till kunder i ordinärt boende,
- att öka antalet årsarbetare i hemtjänsten,
- att genomföra kundval och förenklad biståndshandläggning inom hemtjänst.

Enhetschefer inom äldreomsorgen har tillsammans med personal diskuterat de mål som finns inom verksamheten. I intervjuer samt enkäter beskriver omsorgspersonal att de diskuterat målen och i vissa fall brutit ner dessa mål till egna verksamhetsmål.

### *Riktlinjer*

Det pågår en utredning angående förenklad biståndshandläggning inom äldreomsorgen i Borås stad. Riktlinjer för hemtjänsten upphörde att gälla 2007-06-01. Fram till dess att regler finns, som är kopplade till eventuell förenklad biståndshandläggning, utgår fattade beslut från socialtjänstlagen och dess intentioner.

Kommunfullmäktige antog 2006-09-21 ”Riktlinjer för korttidsplats enligt socialtjänstlagen inom äldre- och handikappomsorgen”. Syftet med riktlinjerna är att

- ge tydlig information till kommuninvånare om vad en korttidsplats innebär,
- skapa förutsättningar för en likvärdig bedömning i kommundelarna.

Enligt riktlinjerna skall korttidsplats för att avlösa närstående prioriteras. I riktlinjerna framkommer både en beskrivning av kvalitetsstandard och materiell standard. Exempel på kvalitet är bland annat att det skall finnas olika inriktningar på korttidsplatser såsom somatiska, demensinriktade och växelvårdsplatser. Ett akut behov av korttidsplats ska kunna ordnads inom ett dygn samt att en arbetsplan skall upprättas för alla som får beslut om korttidsplats och att en kontaktperson ska vara utsedd vid vistelsens start. Grundkrav på materiell standard och utrustning i korttidsboende är bland annat enbäddrum med egen toalett och dusch.

”Riktlinjer för närståendestöd” antogs av kommunfullmäktige 2003-08-21. I dessa framkommer att närståendestödet är ett frivilligt kommunalt åtagande och ges med hänvisning till kommunfullmäktiges beslut. Närståendestödet riktas både till närstående och till den som på grund av långvarig sjukdom, funktionshinder eller ålder inte klarar det dagliga livet på egen hand och vårdas av närstående. När någon beviljas närståendestöd görs en bedömning av vårdtagarens behov och samtidigt upprättas en stödplan för den närstående vårdaren. Närståendestödet består av psykosocialt stöd, praktiskt stöd, ekonomiskt stöd och anställning som anhörigvårdare enligt PAN-avtal (avtal som reglerar personliga assistenter och anhörigvårdare anställning).

### *Kvarboende*

I äldreomsorgsplanen framgår att äldre människor ska kunna välja att bo och få sin vård och omsorg hemma och i sin invanda sociala miljö.

I samtal med biståndshandläggare framkommer att kvarboendepincipen eftersträvas och att otrygghet är en faktor som det tas hänsyn till vid ansökan om särskilt boende.

### **Länsstyrelsens bedömning**

Länsstyrelsen bedömer att nämnden *uppfyller* Länsstyrelsens krav.

## Kommentarer

Nämnden har genomarbetade generella mål som kan vara en god vägledning i det praktiska omsorgsarbetet. Det är viktigt att personalen har kännedom om dessa mål och att personalen ges möjlighet tillsammans med chefer för verksamheten att diskutera på vilket sätt målen ska uppfyllas.

## METODER FÖR UPPFÖLJNING OCH EGENKONTROLL

För att uppfylla de krav som Länsstyrelsen ställer skall:

- *uppföljning ske genom brukarundersökning eller på andra sätt för att kunna avgöra om insatserna motsvarar beslut, mål och planer,*
- *förslag och klagomål från den enskilde och närstående tas om hand och vid behov utredas – klagomålshandling,*
- *det finns 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 Borås stads äldreomsorgsplan framkommer att systematiska brukarundersökningar ska genomföras. Enligt enkätsvaret från verksamhetschefen genomförs vart annat år brukarundersökningar i särskilt boende och inom hemtjänsten. Kommundelsnämnden arbetar med fokusgrupper för personer som har hemtjänst och personer som bor på särskilt boende. I dessa fokusgrupper diskuteras äldreomsorgsfrågor.

### *Klagomålshandling*

Inom Borås stad finns rutiner för klagomål och synpunkter inom äldreomsorgen. Dessa används i Brämhults kommunal och finns förutom i pappersform även tillgängliga både på Borås stads och kommunalens hemsida.

Länsstyrelsen har tagit del av de tio senaste klagomålen/synpunkter inom äldreomsorgen. Sex av klagomålen handlar om brister i personals bemötande och kunskaper övriga tre klagomål handlar om fellevererad mat, brister i bostaden samt att en person lämnar positiva omdömen om personals insatser i en omvårdnadssituation.

Personal inom äldreomsorgen uppger att det finns klagomåls-/synpunktsblanketter tillgängliga för de äldre eller andra. Om någon vill klaga eller lämna synpunkter hänvisar de oftast till enhetschefen.

### *Brukares synpunkter*

De intervjuade brukarna hade inte använt sig av klagomåls-/synpunktsblanketten. De flesta uppger att de inte vill klaga men om de skulle vilja klaga på något skulle de framföra detta direkt till personalen.

### *Lex Sarah*

Inom kommundelsnämnden finns framtagen information och en instruktion som hjälpmedel när det gäller anmälan om missförhållanden i omsorgen om äldre och funktionshindrade. Flertalet av den intervjuade personalen inom äldreomsorgen känner till att det finns en rapporteringsskyldighet. Information och lagstiftningens innebörd har mestadels diskuterats på arbetsplatsträffar. Vid Länsstyrelsens besök har viss personal dock svårt att relatera till innebörden i Lex Sarah och beskriva vad missförhållanden kan innebära.

### **Länsstyrelsens bedömning**

Länsstyrelsen bedömer att nämnden *uppfyller* Länsstyrelsens krav.

### **Kommentarer**

Det är positivt att nämnden genomför kontinuerliga brukarundersökningar som utvärderas och vid behov leder till åtgärder. Detta är en viktig del i att kvalitetsutveckla och kvalitetssäkra verksamheten.

Det är viktigt att ledningen tillsammans med personalgrupperna kontinuerligt diskuterar olika rutiner kring klagomål och synpunkter samt personals skyldigheter enligt Lex Sarah. Eftersom en sådan anmälan kan innebära stora påfrestningar för såväl anmälare som anmäld och personalgrupper är det viktigt att genom diskussioner förbereda personalen på detta.

Att i verksamheten vara aktiva och påverka brukare och andra att använda sig av den klagomålshantering som finns inom äldreomsorgen kan vara ett led i att höja kvaliteten. Likaså är kunskaper om Lex Sarah och dess innebörd ett redskap att undanröja missförhållanden och öka kvaliteten i verksamheten.



## 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 deltar kontinuerligt i Borås stads planeringsarbete för äldreomsorgen och har möjlighet att yttra sig i remissärenden. Enligt verksamhetschefens enkätsvar får kommunalnämnden kunskaper om äldreomsorgen genom Borås stads Äldreomsorgsplan.

I Äldreomsorgsplanen för Borås stad görs bedömningen att staden en god tillgång på särskilda boenden och att det i princip inte finns någon "kö", förutom i de fall man efterfrågar ett speciellt boende. Däremot kommer behovet av korttidsplatser och demensplatser att öka. Förutom denna ökning framkommer även att äldre med invandrabakgrund, äldre med psykiska besvär och äldre med missbruksproblem kan komma att ha speciella behov när det gäller språklig och kulturell kompetens och/eller social och sjukvårdande kompetens.

Enligt verksamhetschefen planeras, utifrån befolkningsstrukturen, på central nivå för Borås stad bl.a. behovet av särskilda boendeformer för äldre.

Biståndshandläggaren uppger att för särskilda boendena finns en kommun-gemensam boendeplaneringsenhet som arbetar med dessa frågor.

### *Beslut och domar*

Under 2007 har nämnden givit avslagsbeslut på sökt biståndsinsats enligt SoL i åtta fall. Orsak till avslag när det gällde ansökan om särskilt boende var att detta kunde tillgodoses på annat sätt genom hemtjänst, hemsjukvård, trygghetslarm, matdistribution, social gemenskap och genom öppen kommunal verksamhet.

Ett beslut överklagades under 2007. Insatsen gällde särskilt boende. Enligt enkätsvar har samtliga beslut kunnat verkställas inom tre månader från beslutsdatum.

Länsstyrelsen har granskat de senaste 16 besluten som gäller särskilt boende varav fyra gällde plats på boende för personer med demenssjukdom. Av dessa avslogs sex med motiveringen att behovet kunde tillgodoses på annat sätt med olika typer av insatser.

Länsstyrelsen har även granskat de senaste åtta ansökningarna och utredningar om korttidsplats. Samtliga ansökningar beviljades och vistelsens tidsperiod varierade mellan en till fyra veckor. I en ansökan förlängdes korttidsvistelse vid biståndshandläggarens uppföljning av vistelsen.

Hemtjänstpersonalen uppger att i dagsläget finns det människor som bor hemma trots att de vill flytta till särskilt boende, detta beror inte på platsbrist utan har andra skäl som exempel anges att det krävs stora biståndsinsatser för att få plats på äldreboende. Personalen uppger att de försöker kompensera dessa personers behov genom eventuellt utökad hemtjänst så att de enskilda känner trygghet i bostaden.

### **Länsstyrelsens bedömning**

Länsstyrelsen bedömer att nämnden *uppfyller* Länsstyrelsens krav.

### **Kommentarer**

Det måste ur ett medborgar- och brukarperspektiv ses som positivt att det i kommunen finns ett större antal särskilda boenden spridda såväl i själva Brämhults kommun del som i kommunen i övrigt.

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.

## **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*

Enligt biståndshandläggaren skickas/lämnas en beställning/beslut om insatser hos en enskild till hemtjänstens arbetsledare. Beställningen beskriver vad/vilket bistånd den enskilde behöver. Arbetsledaren för in insatserna i ett arbetsschema som personalen arbetar efter.

Kontaktperson utses och denne ansvarar för upprättandet av en individuell vård och omsorgsplan/genomförandeplan. I denna formuleras hur insatsen skall utföras. Kontaktpersonen ansvarar för att planen följs upp och meddelar arbetsledaren om det uppstår förändrade behov hos den enskilde. Arbetsledaren kontaktar biståndshandläggaren och enligt enhetschefen är detta angeläget eftersom resurser fördelas efter bedömda insatser.

### *Dagverksamhet*

Det finns ingen biståndsbedömd dagverksamhet inom kommundelen. De enskilda som t ex har en demenssjukdom och är i behov av biståndsbedömd dagverksamhet får denna insats utförd i en annan kommundel.

### *Brukares intryck*

På frågan i enkäten om den enskilde har medverkat i upprättandet av en plan över de beviljade insatserna svarar 21 personer av 32 att de har deltagit i planens upprättande.

På frågan om den enskilde får den hjälp som de behöver svarar 24 personer ja och åtta personer anser att de inte får det de behöver. Exempel på insatser som saknas är att få hjälp med är bättre och mer städning och promenader.

Trots att majoriteten anger att de får den hjälp som behövs uppger många att de upplever att personalen har ont om tid, att det är för många olika personal och oerfaren personal.

### *Boenden*

På alla boenden med undantag för vissa avdelningar har man ankomstsamtal, men utformningen och vilka som deltar från personalens sida kan skifta. På en avdelning på Kapplandsgatans äldreboende uppger personalen att "när cheferna hade ansvaret blev det sällan av. Nu kan det vara så att anhörig är ointresserad eller inte har tid". På en avdelning på Bodagatan 30 så uppges: "Svårt att få tid med enhetschef. Har inte fungerat på den sista tiden".

Ofta delas ansvaret för genomförandet av ankomstsamtalet av kontaktperson, chef, sjuksköterska. Ankomstsamtalet används till att främst ge eller få information, exempelvis som levnadsberättelse, eller båda delarna. Den enskilde och eventuellt anhörig är alltid med förutom där den enskildes tillstånd inte medger detta.

Det uppges i samtalen med personalgrupperna att de försöker arbeta med ett individuellt förhållningssätt och individuell planering genom genomförandeplanen, kontaktpersonen och framför allt genom ett arbetssätt där individen sätts i centrum. Som exempel på självbestämmande så nämns den enskildes val när de vill gå upp, när de vill ha frukost. Det handlar också om att visa respekt för individen och bemöta henne/honom utifrån de individuella förutsättningarna. Att arbeta ”med händerna på ryggen” nämns också som ett förhållningssätt. Beträffande hänsyn till den enskildes integritet, självbestämmande och delaktighet uppger någon personalgrupp på Bodagatan att ”detta är ett demensboende.....”. Oftast nämns emellertid även på enheter för personer med demens olika exempel på att de arbetar utifrån ett individuellt synsätt.

Nästa steg är att en genomförandeplan görs upp och dokumenteras. Ansvaret för en sådan skiftar enligt enkätsvaren, men i allmänhet anges kontaktperson eller ”hela personalen”.

På någon boendeenhet på Bodagatan 30 uppger personalen att de inte har gjort planer för alla boende p g a ”dålig information. ”Ingen uppbackning av enhetschefen. Vi försöker nu skriva på alla. En del inte kompletta.”.

Den enskilde eller vid behov hans företrädare deltar i allmänhet i upp rättandet av planen. Däremot sker inte detta lika frekvent på enheter för personer med demens. På en del demensenheter uppges ändå att den enskilde är med när så är möjligt. Några enheter anger också att företrädare/anhörig deltar. På många ställen, främst på demensboenden försöker man via anhöriga få levnadsberättelser som ett kompletterande arbetsinstrument till verksamhetsplanen.

När det gäller de personer som bor i de särskilda boendena uppger en majoritet av de enskilda brukarna i enkäter och intervjuer att de inte medverkat i en individuell planering.

### **Länsstyrelsens bedömning Länsstyrelsens bedömning**

Länsstyrelsen bedömer att nämnden *delvis* uppfyller Länsstyrelsens krav.

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

- På ett boende har inte genomförandeplaner gjorts i alla ärenden
- Enskilda/anhöriga har i alltför liten utsträckning medverkat i den individuella planeringen.

## Kommentarer

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. Arbetet med genomförandeplaner är i en utvecklingsfas och kan enligt Länsstyrelsen utvecklas vidare.

Det är positivt att kontaktmannaskap finns. Bra kontaktmannaskap kan möjliggöra att den enskildes delaktighet ytterligare stärks i utformandet av genomförandeplanerna.

Länsstyrelsen anser att enhetschefen, som ansvarig för kvaliteten i genomförandet, bör delta i upprättandet av genomförandeplanen.

Några personalsvar från Bodagatan som anges ovan ger nämnden anledning att arbeta ytterligare med utveckling av förhållningssätt och arbetsmetoder.

## 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.*

Biståndshandläggaren beskriver att de enskilda kan ansöka om vilka insatser som helst och att individuella prövningar alltid görs. Insatser av social karaktär beviljas såsom t ex promenader och ledsagning till träffpunkter. Stöd för biståndsbedömningen är socialtjänstlagen, dess förarbeten och intentioner som kan uppfattas som skälig levnadsnivå.

### *Hemtjänst*

Hemtjänstpersonalen uppger att de kan verkställa de insatser som är beslutade, även insatser av social karaktär. Personalen beskriver att de ibland kan ha ont om tid vilket medför att de inte kan vara tillräckligt flexibla och ändra dagen för insatsernas utförande. Exempel på detta kan vara om pensionären inte vill gå ut på den planerade dagen eftersom vädret är dåligt så är det svårt att hitta en ny tid när vädret är mer gynnsamt för en promenad. Hemtjänstgruppens fasta scheman är också något som påverkar möjligheten till flexibilitet.

Personalen beskriver i enkät samt i intervju att de försöker göra den enskilde så delaktig som möjligt i insatsen och att brukaren ska bestämma så mycket som möjligt om insatsens utförande. Personalen beskriver att de arbetar stödjande så att den enskildes förmågor upprätthålls så länge som möjligt. Tidsbrist kan dock göra att personalen tar över vissa sysslor för att det tar för lång tid om den enskilde är delaktig på sina egna villkor. Personalen uppger att de ser individens behov och att de försöker att hitta individuella lösningar på hur insatserna ska utföras.

Enskildas behov av trygghet tillgodoses enligt personalen med att pensionärerna får tillräckligt med tid för sina beviljade insatser, att personalen inte är stressade och att personal planerar sitt arbete. Trygghetslarmet är en insats som är lätt att få och som ger trygghet.

Hemtjänstgruppen har kontaktmannaskap vilket innebär ett visst grundansvar för pensionärerna. I gruppen förekommer att personal har olika ansvarsområden såsom dokumentationsombud, matombud och Rehabombud.

Personalen försöker tillgodose pensionärernas önskemål om en viss person eller av visst kön vid hjälp med hygien etc. Det kan vara problem i samband med att pensionärerna har ett annat språk och att de och personalen inte förstår varandra. Personalen beskriver att det gäller att försöka så gott det går men att det finns en risk att pensionären inte får hjälpen på det sätt som hon/han vill ha det.

Personalen beskriver också att de har svårt att upprätthålla kontinuiteten hos de enskilda brukarna då de arbetar efter olika schemarader och att kontinuitet inte alltid är en planeringsfaktor vid schemalaggningen.

### *Kvälls- och nattpatrull*

Hemtjänstens personal arbetar på scheman som täcker dag, kväll och helger. Varje kväll arbetar fem personer inom hemtjänsten och avlöses av tre personer som arbetar under natten. En av personalen arbetar ensam under natten. Varje patrull har mellan 15-20 planerade besök per natt förutom de larm som skall åtgärdas. De vanligaste insatserna under natten är att få hjälp till att lägga sig, mat och dryck, tillsyn, toalettbesök och någon att prata med.

Personalen uttrycker att resurserna är tillräckliga men att de påverkas negativt av larmen som oftast förskjuter och påverkar de planerade insatserna hos andra personer negativt.

#### *Brukares intryck*

Vid Länsstyrelsen besök var både kvälls- och nattpersonalen efterlängtnade av brukarna och de var nöjda med de insatser de fick. Flera brukare ansåg att detta var till stor hjälp för att kunna bo kvar hemma i sitt ordinära boende. Brukare uttryckte dock att de ibland fick vänta länge på sin hjälp och detta var ofta ansträngande då de var trötta och då de önskade att få komma i säng inför natten.

Intervjuade brukare beskrev att de hade en kontaktperson men kunde sällan beskriva vilken uppgift kontaktpersonen hade/fyllde.

#### *Dagverksamhet*

Dagverksamheten Vågen på Våglängdsgatan 153 är en ny verksamhet som riktar sig till alla äldre och till anhöriga som vårdar någon i hemmet. Verksamheten är öppen vardag mellan klockan 11.00-14.00 och möjligheter till att äta lunch finns i restaurangen på Våglängdsgatans boende. Verksamheten tar för närvarande emot ca 20 besök i veckan och programmet för verksamheten görs av den projektansvarige tillsammans med gästerna.

#### *Anhörigstöd*

Enstaka insatser såsom tillfällig avlastning på korttidsplats för enskilda för att avlasta närstående/anhöriga förekommer. Andra insatser är avlösning i hemmet, hemvårdsbidrag, om den enskilde har hemvårdsbidrag erbjuds fyra veckors korttidsplats utan kostnad för den enskilde. Två eftermiddagar i veckan finns en öppen verksamhet/träffpunkt med olika aktiviteter som riktar sig till närståendevårdare. Den ansvarige för anhörigstödet erbjuder även studiecirkel till närstående samt att en minimässa för äldre anordnas i kommundelen som ett led i att informera om äldreomsorgens verksamhet. En anhörigdag anordnas i samverkan inom Borås stad där det erbjuds föreläsningar, utställningar samt stöd och kontakt med andra närståendevårdare.

#### *Boenden*

Länsstyrelsen har inte uppfattat annat än att grundläggande omvårdnad, de basala behoven, för de boende kan tillgodoses på boendena både dag och nattetid.

Såväl chefer som personal anser att de har ett individuellt förhållningssätt som präglar verksamheten och som visar sig genom att i vården och omsorgen utgå från individuella planer, genom att låta den enskilde medverka i sådant han/hon klarar av och genom sådant påtagligt som att knacka på dörren och liknande. Det framförs emellertid enskilda uppfattningar från personalgrupper på några enheter att personalsituation och hög arbetsbelastning kan göra att ambitionerna inte alltid kan följas.

De flesta cheferna för de särskilda boendena anser att det finns ett bra utbud på aktiviteter och att man kan tillgodose enskildas individuella behov av stimulans. De flesta aktiviteter som räknas upp är av kollektiv karaktär. Exempel på sådana verksamheter är promenader, bingo, kortspel, kaffe-träffar, gymnastik, dans, högläsning och högmässor, årstidsfester och utflykter.

Personalgruppernas redovisning ger intryck av att omfattningen av aktiviteter kan skifta en del mellan boendena och mellan olika avdelningar.

Distansgatans äldreboende redovisar i sina veckobrev många kollektiva aktiviteter. Det redovisas också vissa individuella sådana och hur detta organiseras. Dock nämns också att det kan vara svårt att hinna med på grund av personalsituationen och utan anhörigas hjälp.

På Bodagatans demensboende uppges från en enhet dels att individuell stimulans inte kan tillgodoses samt beträffande individuella behov att ”ingen har ett specifikt önskemål”. Andra avdelningar delar inte den uppfattningen. På Kapplandsgatan äldreboende redovisas både exempel på möjligheter för individen och hänvisas till en aktivitetssamordnare men också att man inte kan uppfylla alla individuella behov på grund av personalbrist. Våglängdsgatans boende ger också något olika svar från olika avdelningar där uppgifter om att individuella behov kan tillgodoses och då exempel ges till att tids/personalbrist gör att individuella behov och stimulans inte tillräckligt hinns med. Flera uttrycker det som en brist att det inte finns någon terapi-verksamhet.

På vissa boenden förekommer anhörigträffar, men det finns inga förtroenderåd (boende- eller anhörig-).

#### *Brukarnas intryck på de särskilda boendena*

Enkäter har gått ut till alla brukare. När det gäller demensverksamhet så har företrädare/anhöriga tillfrågats. Ett litet antal brukare och anhöriga har som komplement intervjuats. 115 enkätsvar från brukarna (330 utskick) har inkommit till Länsstyrelsen. Synpunkterna är inte ”statistiskt säkra” men kan ändå uppfattas som viktiga åsiktsyttringar.

På frågan om vad som är **bra** på boendet svarar många ”personalen” eller sådant som knyter an till bemötandet och insatserna från personalen. Relativt många nämner också miljön i bostad eller på boendet och i utemiljön. Tryggheten är också ett vanligt svar. På Distansgatan nämns också att de får bra information via veckobrev och möjligheten för de boende att kunna tala sitt modersmål. På Bodagatan 30 anger man den lilla enheten som en positiv faktor. På Bodagatan 36 nämns ”skötsel och trygghet”. På Kapplandsgatan tas bl a upp möjligheten att delta i trevliga samlingar i dagrummet.



På frågan om vad som är **mindre bra** förekommer att flera inte svarar på den frågan eller uppger att de är nöjda. Om till denna fråga också läggs den, om det är något de vill ändra på, så framstår vissa synpunkter som mer frekventa och mer eller mindre generella för alla boenden. Inte sällan kommer dessa synpunkter från anhöriga.

Det som tydligast framgår av enkätsvaren handlar om att det behövs mer tid för aktiviteter och utvistelser, eventuellt kopplat till att det är för lite personal (bl a på kvällar och helger). Dessa synpunkter stärks av andra frågor som gäller just promenader, om hjälpen stämmer med behoven och om ens anhörig får tillräckligt med sysselsättning. Flera har också klagat över orolig/stökig matmiljö

Beträffande svaren från Våglängdsgatans demensenheter så har 30 anhöriga svarat. Flera uppger att personalen ägnar för lite tid direkt med de boende. Behov av mer fysisk och mental stimulans för de äldre, bl a att komma ut. Flera anser att det behövs mer personal. Mer utbildning om demenssjukdomar och bemötande efterfrågas.

På övriga enheter på Våglängdsgatan har 12 brukare/anhöriga svarat. Önskemålen handlar främst om lugnare matmiljö och mer utvistelse/träning.

För Distansgatans demensboende har 38 anhöriga svarat. I övervägande del av enkätsvaren har svaret varit att ”allt är bra”. Dock finns synpunkter på stor personalomsättning, för lite samvaro boende/personal och för mycket TV-tittande. Mer utvistelse och mer stimulans önskar några.

På Bodagatan 30 har 13 svar inkommit. Mer sysselsättning och utvistelser önskas. Stor personalomsättning och otillräcklig utbildning uppger några som negativa faktorer. I ett svar beskrivs att de boende låses in vid middagsvila och det undras om detta är lagligt. Den fysiska miljön med långa korridorer och svårighet att komma ut kommenteras. Som förslag på förändringar så önskas egen lägenhet med toalett, att slippa dela sådan. För Bodagatan 36 har endast två svar inkommit. Önskemål finns om bättre städning och hjälp att komma ut.

För Kapplandsgatans demensboende har endast två svar inkommit. Önskemål finns om att personalen ska använda namnbrickor och om mer information. En anhörig anser att variationen i sjukdomen hos de olika brukarna kan vara ett problem.

På Kapplandsgatans övriga enheter har 16 svar inkommit. Mer aktiviteter önskas. Beträffande måltider så önskas mindre grupper eftersom det uppges kunna vara stökigt i samband med måltider. Någon uppger att nattpersonalen är för högljudd.

Beträffande självbestämmandet har Länsstyrelsen ställt frågor kring maten och kring uppgång på morgonen respektive läggning. De flesta uppger att de endast i ringa utsträckning kan påverka vilken mat de får, däremot att de i viss mån kan påverka tidpunkten för måltider om de skulle vilja eller behöva. Generellt anser åtskilliga däremot att de mer eller mindre kan påverka tiden för uppgång och läggning.

### **Länsstyrelsens bedömning**

Länsstyrelsen bedömer att nämnden *delvis* uppfyller Länsstyrelsens krav.

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

- På flera boenden uppger såväl personal som brukare/anhöriga att de boendes individuella behov inte i tillräcklig grad kan tillgodoses.
- Personalkontinuitet eftersträvas inte alltid i den schemaläggning som förekommer inom hemtjänstens verksamhet.

### **Kommentarer**

Verksamheten på Bodagatan behöver utvecklas bl a genom ett tydligt personalstödande och styrande ledarskap.

Det finns en risk att utbudet av kollektiva aktiviteter gör att enskildas eventuella andra behov inte tillräckligt efterfrågas.

Ett sätt att tillvarata de enskildas självbestämmande och delaktighet är genom inrättande av olika typer av förtroenderåd.

### **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*

Vid Länsstyrelsens besök i Brämhults kommunalnämnd levereras varmhållen mat till de brukare som har denna insats. En omläggning av matdistributionen sker under tidig höst till kyld vakuumpförpackad mat. Av dem som svarat på Länsstyrelsens enkät har 13 personer matdistribution. Av svaren framkommer att kvaliteten kan variera men är mestadels bra. Även portionsstorlek och distribution av mat beskrivs som bra.

### *Måltider/mat på äldreboenden*

Länsstyrelsen gjorde inga fullständiga matobservationer utifrån egen checklista, bl a på grund av missuppfattning kring tiden för lunch. I brukarenkäterna framkommer inte så mycket kommentarer om mat. På frågorna om de kan påverka vilken mat som serveras samt tiden för måltid så överväger nej-svaren något, främst på den första frågan. Det är emellertid nästan ingen som klagar på matens kvalitet. Däremot förekommer det från ett par boenden att de upplever de gemensamma måltiderna som stökiga och från något att personalen gör en massa annat som att städa och diska redan under måltiden.

Enligt enkät och intervjusvar från personal och chefer framgår att personal arbetat med matsituationen bl a i genombrottsprojekt. På någon avdelning lagas måltider på avdelningen. De flesta i personalen tycker att man har tillräcklig kunskap om mat och måltidernas betydelse, några önskar mer kunskap. Personalen ser både matens kvalitet och näringsinnehåll som viktigt och betonar att måltiderna bör göras lugna och estetiskt tilltalande att göra något extra vid helger och högtider etc. Det finns kostombud på enheterna.

### **Länsstyrelsens bedömning**

Länsstyrelsen bedömer att nämnden *uppfyller* Länsstyrelsens krav.

### **Kommentarer**

Mat och förhållandena kring matsituationen är lämpliga områden för kvalitetsutveckling och i arbetet med att få brukaren delaktig. Det är också ett bra sätt att skapa en normal umgängesform mellan personal och brukare.

## **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,*
- *inläsning inte förekomma. Den enskilde skall kunna låsa sin dörr.*

*Det är önskvärt att vid korttidsboende, rehabilitering och avlastning erbjuda eget rum med dusch och toalett.*

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

I kommundelen finns fyra särskilda boenden som är lokaliserade till de centrala delarna av Hässleholmen. De består av byggnader som smälter väl in i den övriga bebyggelsen. Lokaliseringen innebär en närhet till allmänna kommunikationer och olika servicefunktioner. Det finns också närhet till grönområden. På Kapplandsgatan äldreboende hävdar boende att det kan vara svårt att ta sig utanför huset p g a stor nivåskillnad i utemiljön.

Ambitionen i kommunen har varit att skapa fullvärdiga bostäder, bra gemensamhetsutrymmen och uppdelade i rimligt stora enheter/avdelningar. Vissa avsteg från dessa kvaliteter kan noteras. Bristande gemensamhetsutrymmen noteras på ett par äldreboenden, något som kan ha negativ påverkan på de boende samt på personalens arbetsmiljö.

Det förekommer dessutom speciellt anlagda trädgårdar och det finns altaner och balkonger som ger möjlighet till, åtminstone, ”frisk luft”.

Boendena är, de flesta, i gott skick och ger i allmänhet ett ljust och fräscht intryck.

Enheternas (våningar/avdelningar) storlek ligger ofta på 9-12 lägenheter (rum) och som mest upp till 20 boende per enhet, även när det gäller demensenheter. På Våglängdsgatan har 20-avdelningarna en viss uppdelning genom att det är två mer eller mindre separerade korridorer. Enheter (avdelningar) för personer med demenssjukdom är lika stora som andra enheter på alla boendena.

Bodagatans enheter och hus skiljer sig från de övriga. De ger generellt ett mer nedslitet intryck såväl inne som utanför, kring entréer exempelvis. Det är också här som det finns bostäder som inte är fullvärdiga, alla personer har således inte eget hygienutrymme utan några får dela detta. Det gäller således inte bara de bostäder som används till korttidsboende.

### **Länsstyrelsens bedömning**

Länsstyrelsen bedömer att nämnden *delvis uppfyller* Länsstyrelsens krav.

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

- Bodagatan 30 uppfyller inte kraven på fullvärdiga bostäder för alla permanentboende.

### **Kommentarer**

Bostäder i särskilda boendeformer ska kunna ses som den enskildes bostad där han/hon så långt möjligt kan leva ett fullvärdigt liv och där kvaliteter som integritet, självbestämmande och trygghet mm ska kunna tillgodoses. Detta innebär bland annat att ha eget hygienutrymme och möjlighet att kunna laga mat (ej krav vid demensboende).

Storleken på enheterna/avdelningarna är i allmänhet klart över de åtta bo-städer/brukare som anses optimalt. Det kan därför behöva arbetas mer på andra sätt för att skapa samma känsla av personalkontinuitet och säkerhet/trygghet som en mindre enhet kan erbjuda.

Kommundelsnämnden bör ha en konkret plan för att uppnå en fullvärdig boendestandard också för Bodagatan. Miljön i övrigt på Bodagatan 30 och 36 behöver också förbättras. Detta kan ses som en del av det utvecklingsarbete som behövs för dessa boendeenheter och som Länsstyrelsen fått information om har påbörjats.

Länsstyrelsen vill uppmärksamma nämnden på att tydliga koder skall finnas i nära anslutning till kodlås på särskilda boenden.

## 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 ska finnas två handläggare som ansvarar för var sitt geografiska område inom kommundelen. Vid Länsstyrelsens tillsyn var en av tjänsterna vakant. Biståndshandläggarna ska sammanlagt ansvara för ca 140 ärenden. Vid tillsynen framkommer att handläggaren anser att antalet ärenden är rimligt och att det löpande arbetet och arbetet med att följa upp ärendena för närvarande ligger fas. Handläggaren beskriver att de ärenden som de arbetar med kan ta extra tid då det kan handla om missbruksproblematik, människor med olika psykiska sjukdomar samt att det i området bor många med annan språkbakgrund vilket gör att de ofta måste anlita tolk.

#### *Enhetschef/arbetsledare inom hemtjänst*

Enhetsansvarig för hemtjänstens personal anser att ansvarsområdet är stort. Hemtjänsten arbetar över ett stort geografiskt område med en blandad boendestruktur och ett behov av varierande stöd/stödformer som påverkar behovet av resurser. Det finns en samordnare som stöd i arbetslaget och som ansvarar för den dagliga planeringen i arbetsgruppen och resurserna följs upp via datorstödet SMITH. Genom detta datorstöd går det att följa resursåtgången inom verksamheten.

#### *Baspersonal inom hemtjänst*

Personalgrupperna beskriver att de oftast hinner med allt som ska göras. Även om det inte sker på den överenskomna dagen så i alla fall under samma vecka. Städning och sociala insatser är det som prioriteras bort om det blir tidsbrist. Detta upplevs som stressande för personalen. Hemtjänstens personal beskriver att de ibland känner sig otillräckliga då flera brukare har en annan språkbakgrund än den svenska och de har svårigheter att förstå varandra.

Nattpersonalen tycker sig se ett ökat antal larm på natten som påverkar deras planerade arbete och vilket medför att personer får vänta på beviljad insatser.

#### *Brukares synpunkter*

Av enkäter och intervjuer med brukare i hemtjänsten framgår att de allra flesta är nöjda och att de får de insatser de är beviljade. Några brukare anser att det är mindre bra att personalen kommer på olika tider. Flera anser att personalen har ont om tid och att de upplever personalen som stressade. Samtliga intervjuade brukare uppger att det är många olika som kommer till dem och att de sällan upplever att det är någon ”fast” personal som kommer. De beskriver också att det ofta fattas personal på helgerna.

#### *Enhetschefer boenden*

De chefer som besvarat enkäter och deltagit i intervjuer är i några fall vikarier eller i en avslutningsfas på grund av aktuella förändringar i chefskapen. På flera boenden arbetar man med ”dualt ledarskap” och det förekommer också biträdande enhetsansvariga. Ansvarsområdet beskrivs av cheferna som ”stort” respektive ”rimligt”.

#### *Baspersonal äldreboenden*

Cheferna uttrycker att personalresurserna utifrån normala förhållanden ska kunna vara tillräckliga, men att det inte alltid fungerar så då vissa avdelningar kan vara tunga och att förhållandena skiftar över tid. På större enheter finns bättre möjligheter till flexibilitet än på mindre mer sårbara enheter.

Personalgrupperna uppger att möjligheterna att hinna med arbetsuppgifterna varierar efter vårdtyngden som skiftar och om man "går fullt", alltså får in vikarier vid sjukdom etc. "Deltider ersätts inte alltid och det kan vara svårt med vikarier." Möten, dokumentation och i viss mån städning är sådant som kan få vänta.

#### *Brukares synpunkter*

Utifrån enkätsvaren från brukare/anhöriga så beskrivs brister som kan bero på för lite personal. Det handlar då mest om möjligheter till aktiviteter och utevistelse. Några anger mer direkt att det behövs mer personal. Flera uppger att det inte är bra att det efter 20.00 bara är en personal. Andra anser att det behövs mer personal på kvällar och helger.

#### **Länsstyrelsens bedömning**

Länsstyrelsen bedömer att nämnden *uppfyller* Länsstyrelsens krav.

#### **Kommentarer**

Trots att Länsstyrelsen anser att kraven huvudsakligen uppfylls så finns det anledning för nämnden att se över bemanningen utifrån nedanstående kommentarer.

Länsstyrelsen anser att det är viktigt att nämnden uppmärksammar att brukare inom hemtjänsten beskriver att personal har ont om tid och att det förekommer att personalen kommer vid olika tider. Detta är viktigt ur kontinuitetssynpunkt och för att leva upp till SoL:s intentioner.

Det kan bli utifrån brukaruppgifter finnas anledning att konsekvenspröva bemanningen på kvällar (stundtals en personal på upp till 20 boenden) och helger.

Om personalen inte ges möjlighet att prioritera dokumentationen riskerar de boendes individuella behov inte kunna tillgodoses och verksamheten kan inte utvärderas på ett relevant sätt.

## 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 service-linjen, undersköterskeutbildning eller annan jämförbar gymnasial utbildning.*

Verksamhetschefen har i enkät uppgett att nämnden vid rekrytering av enhetsansvariga och biståndshandläggare efterfrågar högskoleutbildning såsom social omsorgsutbildning eller socionomprogrammet. Även utbildade sjuksköterskor/sjukskötare rekryteras när det gäller enhetsansvariga för boenden.

För omvårdnadspersonal efterfrågas omvårdnadsprogrammet eller likvärdig utbildning. Av anställd personal så saknade 18 % behörig utbildning i hemtjänsten och 19 % av personalen på särskilt boende och korttidsboende.

### *Handläggare*

Biståndshandläggaren har en samhällsvetenskaplig utbildningsbakgrund. Det förekommer enligt handläggaren en del utbildningar inom kompetensstegen som riktar sig till handläggarna i Borås stad. Enligt handläggaren lämnas information om förändringar i lagstiftning, allmänna råd och föreskrifter vidarebefordras via verksamhetschefen inom äldreomsorgen men att informationssökning även ligger inom det egna yrkesansvaret.

Handläggaren träffar andra handläggare i annan kommunal del och diskuterar ärenden som en del i sin utveckling samt som ett stöd då hon är den enda handläggaren som för närvarande är i tjänst i kommunal delen. De flesta diskussionerna rör Borås stads organisering mot en förändrad organisation inom biståndsområdet med förenklad biståndsbedömning inom äldreomsorgen gällande vissa hemtjänstinsatser.

### *Enhetschefer*

Cheferna har blandad utbildningsbakgrund där förutom social omsorgsutbildning, bland annat sjuksköterskor, socionomer, utbildade i vård och omsorgsinformatik ingår. Någon av enhetscheferna har inte högskoleutbildning.

Enhetscheferna uttrycker att flödet på utbildning till chefer har varit dåligt men blivit en aning bättre. Arbetstygnden har även inneburit att de inte känt sig hinna med fortbildningsinsatser.



Enhetscheferna beskriver att de tar del av den utveckling som sker inom äldreomsorgens område och att det sker genom att information sprids internt inom socialtjänsten.

### *Baspersonal*

Personalen beskriver att de tar upp utbildningsbehov och önskemål i medarbetarsamtal med chefen. Vidare pågår en utbildning i social dokumentation och datautbildning knutet till social dokumentation.

Kortare form av utbildning/fortbildning finns när det gäller diabetes, sårvård, stroke och demenssjukdomar. Personalen har önskat en mer grundläggande utbildning inom psykiatri och demenssjukdomar och i att bemöta dementa på ett mer professionellt sätt, men detta har inte blivit av.

Kommunen har satsat på valideringsutbildning för anställd personal och detta pågår fortfarande.

Inom äldreomsorgens verksamhet pågår olika ”genombrottsprojekt” där personalen fokuserar på olika kvalitetsförbättringsområden t ex trygghet i boendet och lugn och ro vid måltider.

Flera personer i personalgrupperna har olika ansvarsområden så som t ex ansvar för kostfrågor, inkontinenshjälpmedel, rehabiliteringsfrågor och beställningsansvar när det gäller förrådsmaterial

Enhetsansvariga anser att de finns tillgängliga för att vägleda i vardagen. Det underlättas av att de finns lokalmässigt nära personalgrupperna. De säger också att de är där behovet finns och att personalen söker upp dem eller någon annan av cheferna om något händer. Inom hemtjänsten är det oftast gruppens arbetsledare som vägleder personalen då hon finns tillgänglig i arbetsgruppen.

De intervjuade enhetsansvariga upplever att det är lätt att få tag i utbildad baspersonal vid nyrekrytering även när det gäller vikarier under semesterperioden.

### **Länsstyrelsens bedömning**

Länsstyrelsen bedömer att nämnden *delvis uppfyller* Länsstyrelsens krav.

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

- Det finns inte tillräckligt stor andel utbildad baspersonal som har relevant utbildning, såsom omvårdnadsprogrammet, social service-linjen, undersköterskeutbildning eller annan jämförbar gymnasial utbildning.
- För många enhetschefer har inte adekvat utbildning, dvs. social utbildning.

## Kommentarer

Resurser i form av kompetensstegen har möjliggjort att baspersonalen erhåller mer fortbildning. Även handläggare och chefer kan behöva (och uttrycker själva) mer tid och möjlighet till fortbildningsinsatser eftersom flera av cheferna inte har en social bakgrund.

Länsstyrelsen anser att det är viktigt vid rekrytering vid biståndshandläggare och enhetschefer att personer med social omsorgsutbildning, socionom eller jämförbar högskoleutbildning anställs då det bedrivs ett socialt arbete. Enhetschefer inom nämndens verksamhet har ett socialt uppdrag. Den äldres dag består av ett vardagsliv som hör hemma inom det sociala området och då det kan förekomma brister i områden som social dokumentation, handledning, vägledning i det dagliga arbetet, brister i de enskildas dagliga sociala aktiviteter och liv, bör enhetschefens kunskaper inom dessa områden stärkas. Detta medför även att enhetschefers bakgrund bör vila på ett socialt-/samhällsvetenskapligt kunskapsfält så att både personal och enskilda i behov av nämndens insatser kan få ett adekvat och heltäckande stöd i vardagen.

## RÄTTSSÄKERHET

### Myndighetsutövning

Länsstyrelsen har granskat 29 ärenden enligt SoL gällande hemtjänstinsatser och dagverksamhet. Av de granskade ärendena har sex personer ett annat hemspråk än svenska. Länsstyrelsen har även granskat de senaste 16 utredningarna och beslut om särskilt boende samt de åtta senaste utredningarna och beslut om korttidsvistelse.

**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 oftast tydligt när, hur och vad den enskilde ansökt om.

### *Utredning*

Den enskildes hälsotillstånd framgår tydligt i samtliga ärenden. I nästa alla ärenden finns den enskildes förmågor beskrivna. Däremot finns det mer sällan beskrivet hur den enskilde ser på sin egen situation. I de flesta omprövningsärenden finns en rubrik med den sökandes beskrivning av aktuellt behov som också är väl utvecklad. I flera ärenden framgår att ansökan också gäller insatser av social karaktär, såsom kontakt med personal för att den enskilde ska känna sig trygg, dagverksamhet och promenader.

### *Handläggningstid*

Av de ärenden som Länsstyrelsen granskat är handläggningstiden kort och beslut har fattats inom tre veckor från ansökan.

### *Beslut*

Beslut innefattar insats, lagrum, datum och vem som fattat beslutet i de granskade ärendena. Alla granskade beslut är tidsbegränsade och datum finns angivet när omprövning ska ske.

### *Journal*

Handläggare för journalanteckningar. Cheferna i verkställigheten, både i ordinärt boende och på boenden, dokumenterar insatser i mycket varierande grad.

### *Verkställighet av särskilt boende och korttidsplats*

Länsstyrelsen har i samband med tillsynen granskat de då 16 senaste utredningarna och besluten om särskilt boende varav fyra gällde plats på boende för personer med demenssjukdom. Av dessa avslogs sex med motiveringen att behovet kunde tillgodoses på annat sätt med olika typer av insatser. Länsstyrelsen har även granskat de senaste åtta ansökningarna och utredningar om korttidsplats varav samtliga ansökningar beviljades.

## **Länsstyrelsens bedömning**

Länsstyrelsen bedömer att nämnden *uppfyller* Länsstyrelsens krav.

## **Kommentarer**

Cheferna i verkställigheten bör utnyttja möjligheten att dokumentera i större utsträckning än vad som sker idag.

## 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.*

Länsstyrelsen har granskat genomförandedokumentationen kring brukarna/boenden vid samtliga besökta verksamheter samt den av personalen medtagna dokumentationen vid intervjuutställena. Sammanlagt har Länsstyrelsen granskat 27 planer.

Genomförandeplaner och utföraranteckningar finns inlåsta i respektive personalgrupps arbetslokal.

### *Genomförandeplaner*

Vid Länsstyrelsens granskning användes en arbetsplan enligt nedan, som är utarbetad av Borås stad.

Namn:

Personnummer:

Sökord	Datum	Vad-behov/önskemål	Mål	Hur?	När?	Sign	Vem	Uppföljning/datum

Planen görs manuellt av omvårdnadspersonalen/kontaktpersonen och ibland tillsammans med den enskilde. Vid upprättandet av plan så finns ett antal sökord att utgå ifrån, ex på sökord i systemet är daglig hygien, på och avklädning, rörlighet, nutrition, kommunikation och aktiviteter. I den av Länsstyrelsen granskade genomförandedokumentationen finns planer som är utförliga och med tydlig fokus på individen. Men i övervägande planer är oftast endast sökord, datum, vad-behov/önskemål samt personal och uppföljningsdatum ifyllda.

Målsättningar och hur insatsen skall utföras samt den enskildes eget deltagande i insatsens utförande saknas oftast.

### *Löpande anteckningar*

Löpande anteckningar förs manuellt och fanns i samtliga granskade ärenden. En sammanblandning av dokumentationen enligt SoL och HsL sker endast undantagsvis och då på de särskilda boendena.

Enhetscheferna sammanfattade inte de löpande anteckningarna i den enskildes journal.

### **Länsstyrelsens bedömning**

Länsstyrelsen bedömer att nämnden *delvis uppfyller* Länsstyrelsens krav.

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

- Genomförandeplanen utformas inte alltid tillsammans med den enskildes och/eller dennes företrädare.
- Genomförandeplanerna innehåller sällan datum för uppföljning och underskrift av den enskilde eller dennes företrädare.

### **Kommentarer**

Enhetschefer bör sammanfatta de löpande anteckningarna i den enskildes journal såvida inte personalens anteckningar ses som en del av denna och sparas i den enskildes akt.

Arbetet med social dokumentation bör fortsatt intensifieras och personal måste ges möjlighet att diskutera tillsammans och med enhetschefer hur planerna kan utvecklas till att bli ett tydligt arbetsinstrument i vardagsarbetet och speciellt bör begreppen *mål* och *hur* diskuteras. I flera av de granskade planerna används sökord som för tankarna till ett *sjukvårdspråk* i stället för ett *vardagligt språk*.

---



## 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 (sambällsplanering),
- 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. boendekommittéer, 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 näringsstäthet 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)

