



Kan jag bestämma?

En sammanfattning av tillsyn i 16 särskilda boenden för äldre i Västmanlands län år 2002-2003





Förord

Länsstyrelsen har enligt Socialtjänstlagen (SoL) 13 kapitlet 2 § tillsyn över socialtjänsten i länet.

Länsstyrelsen i Västmanland beslutade att granska den psykosociala miljön i särskilda boenden under 2002-2003. 16 särskilda boenden i samtliga kommuner/kommundelar i länet granskades. Respektive kommun/kommundel har fått en återföringsrapport och tillsynsbeslut. De 16 återföringsrapporterna och tillsynsbesluten ligger till grund för denna rapport. Länsstyrelsens förhoppning är att rapporten skall användas för diskussioner i de granskade verksamheterna men även i andra verksamheter inom äldreomsorgen i Västmanland.

Länsstyrelsen riktar ett tack till boende, personal och arbetsledning på :

Hällbackens sjukhem	Arboga
Stolpvetens servicehus	Fagersta
Hästhovens servicehus	Hallstahammar
Kvarnängens gruppboende	Heby
Eklidens gruppboende	Kolsva
Storgården sjukhem	Kungsör
Ängslund gruppboende	Köping
Björkängen äldreboende	Norberg
Lindgården särskilt boende	Sala
Hemgården ålderdomshem	Skinnskatteberg
Vallonens servicehus	Skultuna
Källbogårdens sjukhem	Surahammar
Flodinsgårdens ålderdomshem	Västerås
Hammarby servicehus	Västerås
Resmilans servicehus	Västerås
Treklangens ålderdomshem	Västerås

Ansvarig för Länsstyrelsens verksamhetstillsyn i särskilda boenden och sammanställning av denna rapport har varit undertecknad.

Monica Hjertqvist
Äldreskyddsombud

SAMMANFATTNING.....	3
BAKGRUND.....	5
<i>Socialtjänstlagen</i>	5
<i>Nationell handlingsplan för äldrepolitiken</i>	6
<i>Socialstyrelsens allmänna råd</i>	6
DEFINITIONER.....	7
SYFTE	7
<i>Övergripande utgångspunkt</i>	7
METOD	8
URVAL.....	8
GENOMFÖRANDE	9
ANALYS OCH BEDÖMNING	10
RAPPORT OCH RESULTATÅTERFÖRING TILL KOMMUNEN	10
RESULTAT	11
<i>Allmän beskrivning av de granskade verksamheterna</i>	11
<i>Behovsbedömning och rättsäkerhet i dokumentation</i>	11
<i>Kompetens och personal</i>	13
<i>Förhållningssätt och metoder</i>	14
<i>Klagomålshantering</i>	15
<i>Den enskildes trygghet, självbestämmande och integritet</i>	16
<i>Dygnsrytm</i>	17
<i>Dusch och övrig personlig omvårdnad</i>	18
<i>Kläder och hårvård</i>	18
<i>Måltider</i>	19
<i>Utevistelse</i>	20
<i>Besök</i>	20
<i>Aktiviteter och umgänge</i>	21
<i>Boendet</i>	21
<i>Hänsyn till den enskildes personlighet och livshistoria</i>	21
<i>Övriga synpunkter</i>	22
<i>Länsstyrelsens sammanfattande kommentar gällande den enskildes trygghet, självbestämmande och integritet</i>	23
BESLUT VERKSAMHETSTILLSYN	27

Bilaga 1: Sammanställning intervjuer med boende

Bilaga 2: Sammanställning enkäter personal

Sammanfattning

Länsstyrelsen i Västmanland genomförde år 2002-2003 verksamhetstillsyn i 16 särskilda boenden i samtliga kommuner/kommundelar i länet. Syftet med verksamhetstillsynen var att få en bild av hur den psykosociala miljön ser ut för de äldre personer som får vård och omsorg i länets särskilda boenden samt att kartlägga om verksamheterna har social dokumentation i verkställighet enligt SoL. Utgångspunkten i Länsstyrelsens tillsyn var att det särskilda boendet är den enskildes hem och därmed skall boendet ge förutsättningar för individualitet och personlig integritet samt ge den boende möjlighet att bevara sin livsstil, trots eventuell sjukdom och/eller nedsatta fysiska och psykiska resurser.

Verksamhetstillsynen genomfördes bland annat med besök i verksamheterna, intervjuer med boende samt enkäter till personal. Totalt intervjuades 137 personer boende i 16 av länets särskilda boenden och 156 personer ur personalen svarade på enkäten.

Länsstyrelsen kan konstatera att flertalet av de boende som intervjuades anser att det är bra att bo i det särskilda boendet och att personalen bemöter dem bra.

De boende kan i hög grad bestämma när de vill stiga upp på morgonen, vila under dagen eller gå och lägga sig.

46 procent av de boende uppger att de kan bestämma hur ofta de vill duscha. Vanligt-vis duschar de boende en gång per vecka. En vanlig uppfattning bland de boende är att dusch sker en gång i veckan på ett särskilt boende. Endast 9 procent av de boende kan vara med och påverka vem som skall hjälpa dem med den personliga omvårdnaden.

Ungefär 30 procent av de boende uppger att de kan bestämma när de vill äta lunch och kvällsmat. Däremot är det en högre andel, 43 procent, som kan bestämma när de vill äta frukost.

Drygt 30 procent av de boende uppger att personalen frågar efter deras önskemål innan de hjälper honom eller henne. På samma fråga är det 80 procent av personalen som svarar att de frågar efter önskemål.

44 procent av de boende uppger att de får information om förändringar. Bland personalen är det 77 procent som svarar att de ger information om förändringar.

Länsstyrelsen kan konstatera att det i 11 av 16 inspekterade enheter finns brister i den psykosociala miljön. Länsstyrelsen gör bedömningen att i dessa 11 enheter präglas verksamheten av befintliga rutiner och inte av de boendes individuella behov.

Länsstyrelsen kan även konstatera att 9 enheter av 16 ej uppfyller kraven på dokumentation som ställs i lagstiftningen.

Bakgrund

Länsstyrelsen har tillsyn över den socialtjänst som kommunerna inom länet svarar för. I denna tillsyn ingår bland annat ansvaret för tillsyn över särskilda boendeformer för service och omvårdnad för äldre människor som behöver särskilt stöd. Tillsynen skall bidra till att socialtjänstens målgrupper blir behandlade på ett korrekt och rättssäkert sätt och att kommunerna lever upp till intentionerna i Socialtjänstlagen och de nationella målen för äldreomsorg. Länsstyrelsens rättsliga stöd för tillsynen över kommunernas äldreomsorg finns i 13 kap. 2 § SoL.

I Västmanlands län finns 11 kommuner och 2 kommundelar. Det finns 13 nämnder som är ansvariga för äldreomsorg. En kartläggning över särskilt boende, så kallade äldreboenden, genomfördes av Länsstyrelsen under år 2002. I länet fanns då 132 särskilda boenden med 4 309 lägenheter/platser. Begreppet äldreboende innebär särskilt boende enligt 5 kap. 5 § andra stycket SoL, ”Kommunen skall inrätta särskilda boendeformer för service och omvårdnad för äldre människor som behöver särskilt stöd”.

Det finns idag olika benämningar på särskilt boende, i länet förekommer följande benämningar servicehus, ålderdomshem, gruppboende, sjukhem, korttidsboende, avlastningsplatser, äldreboende, gruppboende för dementa samt anpassat boende för äldre. I denna rapport används fortsättningsvis begreppet särskilt boende.

I regeringens proposition *Ändring i socialtjänstlagen* (1996/97:124) framgår det att när behovet av tillsyn eller kraven på trygghet och säkerhet inte längre kan tillgodoses i det egna hemmet bör det finnas möjlighet att flytta till särskilt boende. Det särskilda boendet måste kunna erbjuda en god vård som beaktar den enskildes behov av självbestämmande, integritet och trygghet.

Socialtjänstlagen

I Socialtjänstlagen, som styr den kommunala äldreomsorgen, står det bland annat:

Verksamheten skall bygga på respekt för människornas självbestämmanderätt och integritet. (1 kap. 1 § SoL tredje stycket)

Insatser inom socialtjänsten skall vara av god kvalitet. För utförande av socialnämndens uppgifter skall det finnas personal med lämplig utbildning och erfarenhet. Kvaliteten i verksamheten skall systematiskt och fortlöpande utvecklas och säkras. (3 kap. 3 § SoL)

Socialnämndens insatser för den enskilde skall utformas och genomföras tillsammans med honom eller henne och vid behov i samverkan med andra samhällsorgan och med organisationer och andra föreningar. (3 kap. 5 § SoL)

Biståndet skall utformas så att det stärker hans eller hennes möjlighet att leva ett självständigt liv. (4 kap. 1 § SoL andra stycket)

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

Handläggning av ärenden som rör boende samt genomförande av beslut om stödinsatser, vård och behandling skall dokumenteras. Dokumentationen skall utvisa beslut och åtgärder som vidtas i ärendet samt faktiska omständigheter och händelser av betydelse. (11 kap. 5 § SoL)

Dokumentationen skall utformas med respekt för den enskildes integritet. Den enskilde bör hållas underrättad om de journalanteckningar och andra anteckningar som förs om honom eller henne. (11 kap. 6 § SoL)

Nationell handlingsplan för äldrepolitiken

I Regeringens proposition *Nationell handlingsplan för äldrepolitiken* (1997/1998:113) är målen att äldre skall:

Kunna leva ett aktivt liv och ha inflytande i samhället och över sin vardag

Detta innebär bland annat att äldre skall ha inflytande i samhället som boende, mottagare av hemtjänst eller i andra sammanhang. Kunna arbeta om han/hon vill. Ha möjlighet att förmedla sina erfarenheter till yngre generationer samt att få lära nytt.

Kunna åldras i trygghet och med bibehållet oberoende

Innebär bland annat att äldre skall kunna leva ett så självständigt liv som möjligt. Även den som blir beroende av exempelvis äldreomsorgens insatser skall ges möjlighet att påverka sitt liv och vardag.

Bemötas med respekt

Detta innebär bland annat att ses som individer. Intressen, förmågor, hälsa, tillgångar, behov och kulturell bakgrund skiljer sig åt. De individuella behoven eller önske-målen skall vara avgörande. Det innebär även att bli behandlad med respekt.

Ha tillgång till god vård och omsorg

Detta mål innebär bland annat att kunna flytta till en särskild boendeform om vård-behoven är stora. Känner den äldre sig inte säker och trygg i nuvarande boende skall han/hon kunna flytta till en särskild boendeform. Det innebär även att kunna lita på att vård och omsorg har god kvalitet. Människovärde, individuella behov och önskemål, integritet, självbestämmande och värdighet skall respekteras. Det betyder till exempel att själv få välja sina sovtider och att få äta det man tycker om.

Socialstyrelsens allmänna råd

1998 utkom Socialstyrelsen med allmänna råd om *Kvalitetssystem inom omsorgen om äldre och funktionshindrade* (SOSFS 1998:8 (S)).

För att utveckla och säkerställa god kvalitet bör all omsorg om äldre omfattas av system för fastställande av kvalitetsmål, planering, utförande, uppföljning och utveckling av kvaliteten i verksamheten.

Definitioner

Särskilt boende är särskilda boendeformer för service och omvårdnad som kommunerna inrättar för äldre människor som behöver särskilt stöd enligt 5 kap. 5 § andra stycket SoL.

Lex Sarah innebär en särskild skyldighet för de som är verksamma inom omsorgen om äldre människor att bevaka att den enskilde får tillfredställande omvårdnad och lever under trygga förhållanden. Var och en som är verksam inom omsorgen om äldre är också skyldiga att anmäla ett allvarligt missförhållande i omsorgen om den äldre. Skyldigheten finns reglerad i 14 kap. 2 § SoL samt Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om *Anmälan av missförhållande i omsorgen om äldre och funktions-hindrade* (SOSFS 2000:5 (S)).

Kontaktmannaskap innebär att varje boende har någon vårdpersonal som har ett särskilt ansvar för henne eller honom. Kontaktmannen förutsätts veta lite mer om "sin/sina" boenden och skall även förmedla det som behövs till sina arbetskamrater.

Syfte

Syftet med verksamhetstillsynen har varit att få en bild av hur den psykosociala miljön ser ut för de äldre personer som får vård och omsorg i länets särskilda boenden samt att kartlägga om verksamheterna har social dokumentation i verkställighet enligt SoL.

Målet är att tillsynen skall bidra till en förbättrad psykosocial miljö för de boende och dokumentation i länets särskilda boenden.

Övergripande utgångspunkt

Utgångspunkten i Länsstyrelsens tillsyn har varit att det särskilda boendet är den enskildes hem och därmed skall boendet ge förutsättningar för individualitet och personlig integritet samt ge den boende möjlighet att bevara sin livsstil, trots eventuell sjukdom och/eller nedsatta fysiska och psykiska resurser.

Tillsynens fokus har varit de boendes trygghet, integritet och självbestämmande, möjlighet att tillvarata sina resurser samt delaktighet i vardagslivet.

Frågeställningarna var följande:

- Får de boende sina sociala behov tillgodosedda?
- Hur blir de boende bemötta?
- Blir de boende respekterade?
- Kan de boende påverka sin vardag?
- Får de boende vara sig själva, behålla sin integritet?
- Styr rutinerna de boende eller är det de boendes individuella behov som styr verksamheten?
- Finns utrymme för de aktiviteter/intressen som de boende vill utöva?

Metod

Länsstyrelsen har från socialtjänsten inhämtat övergripande dokument avseende mål, organisation, resurser samt aktuella biståndsbeslut för de personer som intervjuades.

Länsstyrelsen har inhämtat skriftligt material angående:

- beskrivning av verksamheten
- organisation
- verksamhetens mål
- bemanning (antal årsarbetare, personer och kompetens)
- kompetensutvecklingsplan

Följande rutiner/handlingsplaner inhämtades:

- klagomålshantering
- inflyttning/ankomstsamtal
- kontaktmannaskap
- bemötande
- Lex Sarah
- vårdplanering.

Vid besök i verksamheten har de boende intervjuats. En enkät delades ut till utvald personal. Intervjuerna har varit strukturerade med i förväg för ändamålet utarbetade intervjumallar utifrån frågeställningarna (se sidan 7).

Intervjumallar och enkäter arbetades fram för ändamålet. Vid de intervjuerna sorterades de boendes svar under alternativen ja, nej eller vet ej. Eventuella kommentarer från de boende skrevs ned.

Enkäterna har utarbetats för denna tillsyn och innehållande Länsstyrelsens övergripande frågeställningar (se sidan 7). I enkäten fanns svarsalternativen alltid, oftast, sällan, aldrig eller vet ej samt möjlighet att med egna ord kommentera. Personalen har svarat utifrån samtliga boenden, ej enbart de som blivit utvalda för intervjuer.

En pilotstudie genomfördes på ett särskilt boende för att pröva de framtagna mallarna. Därefter gjordes justeringar och kompletteringar för den fortsatta tillsynen.

Urval

Tillsynen har genomförts i samtliga kommuner och kommundelar i Västmanlands län. Avgränsning var till de särskilda boendena enligt 5 kap. 5 § SoL, andra stycket, permanent boende för äldre personer. I denna verksamhetstillsyn ingick ej särskilt boende för personer med demenssjukdom. En kartläggning av länets samtliga särskilda boenden (dnr: 701-4393-02) låg till grund för val av enheter. Vid urvalet av särskilt boende har kriterierna varit att samtliga typer av särskilt boende samt alla kommuner/kommundelar skall vara representerade i tillsynen. Särskilda boenden som drivs i privat regi på entreprenad av kommuner ingick. Totalt inspekterades 16 enheter.

Följande enheter granskades:

Arboga	Hällbackens sjukhem
Fagersta	Stolpvretens servicehus
Hallstahammar	Hästhovens servicehus
Heby	Kvarnängens gruppboende
Kolsva	Eklidens gruppboende
Kungsör	Storgården sjukhem
Köping	Ängslund gruppboende
Norberg	Björkängen äldreboende
Sala	Lindgården särskilt boende
Skinnskatteberg	Hemgården ålderdomshem
Skultuna	Vallonens servicehus
Surahammar	Källbogårdens sjukhem
Västerås	Flodinsgårdens ålderdomshem (Flodinsgårdens ek för)
Västerås	Hammarby servicehus (Attendo Care AB)
Västerås	Resmilans servicehus
Västerås	Treklangens ålderdomshem

Verksamheterna har till Länsstyrelsen sänt in listor på samtliga boende. Urvalet av boende har skett genom slumpmässigt urval, en slumptabell användes. Personer med demenssjukdom samt personer som bott mindre än sex månader deltog ej i det slumpmässiga urvalet. Listor på personal som arbetar dag- och kvällstid sändes in till Länsstyrelsen. Urvalet av personal gjordes genom slumpmässigt urval, en slump-tabell användes. Personal som arbetat kort tid eller var vikarier fanns ej med i det slumpmässiga urvalet.

Genomförande

Information har lämnats av Länsstyrelsen till länets socialnämnder, eller motsvarande, angående tillsynen. Tillsynen inleddes med att en inbjudan skickades ut från Länsstyrelsen till äldreomsorgens chefer vid 16 särskilda boenden i Västmanland. I brevet informerades om den kommande tillsynen samt inbjudan till informationsträff på Länsstyrelsen. Under informationsträffen gavs information om Länsstyrelsens roll och ansvar, presentation om tillsynen samt beskrivning av urvalet av särskilda boenden. En lista över vilka skriftliga dokument som begärdes in samt en tidsplan för tillsynens genomförande lämnades ut. Vidare gavs information om förutsättningarna för tillsynsbesöken.

Länsstyrelsen granskade övergripande dokument, gällande mål, organisation och resurser, som ett underlag inför respektive tillsynsbesök. Länsstyrelsen valde att undersöka förekomsten av kompetensutvecklingsplaner samt aktuella biståndsbeslut gällande de boende som intervjuades.

Tillsynsbesöken vid de 16 särskilda boenden har genomförts under perioden november 2002 till mars 2003, med vanligtvis två besök per enhet. I 14 verksamheter träffade Länsstyrelsen vid tillsynsbesöket inledningsvis ansvarig chef. I 2 verksamheter har chefer inte varit närvarande vid tillsynsbesöket. Cheferna presenterade verksamheten och Länsstyrelsen ställde kompletterande frågor utifrån bland annat det begärda handlingarna samt om dokumentation i verkställighet.

Länsstyrelsen har överlämnat enkäter till ansvarig chef. Chefen har svarat för att dela ut samt samla in enkäterna från personalen. 156 personer ur personalen svarade på enkäten. Personalen har svarat utifrån samtliga boenden vid respektive verksamhet, ej enbart de som blivit utvalda för intervjuer. Personalenkäterna har sedan sammanställts (se bilaga 2).

Länsstyrelsens intervjuer med de boendena genomfördes enskilt med varje person. Den boende hade, om så önskades, möjlighet att ha med anhöriga och/eller företrädare. Intervjuerna varade mellan 30 - 60 minuter. Vid intervjuerna hade de boende svarsalternativen ja, nej eller vet ej samt möjlighet att med egna ord kommentera. Sammanlagt intervjuades 137 personer. Intervjuerna har sammanställts (se bilaga 1).

Analys och bedömning

Länsstyrelsen har sammanställt materialet från övergripande dokumentation, enkäter och intervjuer i en tillsynsrapport för respektive boende/enhet. Länsstyrelsen bedömning baseras på aktuella lagar och författningar. Tillsynsrapporten har kommunicerats med cheferna vid de särskilda boendena.

Rapport och resultatåterföring till kommunen

Resultatet från verksamhetstillsynen i respektive kommun har redovisats i en tillsyns-rapport och ett tillsynsbeslut till berörd socialnämnd, eller motsvarande.

Resultaten från samtliga 16 tillsyner redovisas i denna slutrapport till samtliga socialnämnder eller motsvarande.

Resultat

Allmän beskrivning av de granskade verksamheterna

16 särskilda boenden, verksamheterna är fördelade enligt följande:

Boendeform ¹	Antal enheter	Antal lägenheter/platser
Servicehus	6	361
Sjukhem	4	156
Ålderdomshem	3	113
Gruppboende*	2	56
Särskilt boende	1	24
Totalt	16	710

* ej för personer med demenssjukdom

I 11 särskilda boenden bor de boende i lägenheter och i de övriga 5 bor de i egna rum. Fördelningen är enligt följande:

Boendeform	Antal enheter	Antal lägenheter/platser
Lägenhet med egen toalett, dusch och kök/trinett	11	497
Rum med egen toalett, gemensam dusch	4	166
Rum med gemensam toalett och dusch	1	47
Totalt	16	710

Målgruppen för de 16 särskilda boendena är varierande men mestadels äldre personer med omfattande vård- och omsorgsbehov. Personal finns dygnet runt på 15 enheter².

På samtliga enheter finns det gemensam matsal för de boende. 9 enheter har en matsal per våning, 6 enheter har en gemensam matsal/restaurang samt 1 enhet har både en matsal per våning och en gemensam matsal. Det varierar om maten lagas på enheten eller kommer från annat kök. Några av de gemensamma matsalarna/restaurangerna är även öppna för personer boende utanför det särskilda boendet. På 13 enheter serveras det en maträtt per måltid och på 3 enheter finns det två eller fler rätter att välja på till huvudmål. På 11 enheter serveras måltiderna på en bestämd tid för alla boenden, medan på 5 enheter serveras måltiderna under längre tider.

Behovsbedömning och rättsäkerhet i dokumentation

Grundläggande för en individuell utformning av insatserna är en professionell och rättssäker behovsbedömning samt att den enskilde får information om äldre-omsorgens möjligheter till stöd och hjälp. (prop. 1996/97:124)

¹ Ålderdomshem, gruppboende och särskilt boende är liknade boendeformer men har olika benämningar i de olika kommunerna.

² Se vidare under rubriken Kompetens och personal.

Kommunerna i Västmanland gör olika när det gäller biståndsbeslut i särskilt boende:

- a) Särskilt boende beviljas. När sedan den enskilde flyttat in görs ingen biståndsbedömning av omvårdnadsbehov och övriga insatser. Bedömningen av omvårdnadsbehov och övriga insatser görs av personalen.
- b) Särskilt boende beviljas. Individuella biståndsprövningar av omvårdnadsbehov och övriga insatser görs när den enskilde har flyttat in. Den som har delegation från socialnämnden gör biståndsprövningarna.

Av biståndsbesluten framgår att 7 kommuner/kommundelar arbetar enligt a och att 4 kommuner/kommundelar arbetar enligt b. 2 kommuner använder sig av båda sätten, beroende på vilken form av särskilt boende det gäller, till exempel på servicehus görs individuella biståndsprövningar men inte på ålderdomshem.

För 134 boende av de 137 som intervjuas finns det biståndsbeslut, 3 personer saknar biståndsbeslut. På 5 av enheterna uppger enhetschef/föreståndare att de inte får biståndsutredningar och biståndsbeslut gällande person som flyttar in till boendet. I Socialstyrelsens allmänna råd framgår det att kvalitetssystemet bland annat bör säkerställa att individuella planer upprättas, (SOSFS 1998:8 (S)). Länsstyrelsen anser att verksamheten bör följa upp biståndsbesluten med individuella planer inom boende-formen. Ju mer utförligt den enskildes behov har beskrivits i biståndsutredning och biståndsbeslut desto enklare blir överföringen till en individuell plan.

Vidare framgår det i Socialstyrelsens allmänna råd att kvalitetssystemet bland annat bör säkerställa att en systematisk uppföljning av beslut, planer och insatser, som berör den enskilde, genomförs och dokumenteras samt vid behov omprövas, (SOSFS 1998:8 (S)). Länsstyrelsen anser att regelbunden uppföljning således bör ske så att verksamheten alltid skall kunna förvissa sig om att den boende får de insatser han/hon har behov av.

I 11 kap. 5 och 6 §§ SoL fastställs äldreomsorgens dokumentationsskyldighet. Handläggning av ärende som rör enskilda samt genomförande av beslut om stödinsatser, vård och behandling skall dokumenteras.

7 enheter har dokumentation i verkställighet. I Länsstyrelsens samtal med berörda chefer framkommer det att på övriga 9 enheter sker dokumentationen enbart enligt Hälso- och sjukvårdslagen (HSL). Dokumentationens syfte är att garantera den boendes rättsäkerhet och kvalitet i insatserna. Insatserna inom äldreomsorgen ges ofta under en längre period och måste under perioden anpassas till förändringar av den boendes behov. Detta ställer krav på fortlöpande uppföljning och förändring av insatserna. Dokumentation i verkställigheten möjliggör att insatserna kan följas upp och utvärderas. Det skall vara möjligt att när som helst gå in i dokumentationen och få en aktuell bild av den boendes situation.

Dokumentationen som görs för varje enskild i verkställighet skall innehålla tillräcklig, väsentlig och korrekt information (prop. 1996/97:124). Det är enbart uppgifter som har betydelse i det enskilda fallet, viktiga händelser som påverkar den enskildes behov och önskemål samt hur de blivit tillgodosedda, det vill säga

noteringar av iakttagelser, behov, problem, kontakter, besök samt de åtgärder som vidtagits som skall dokumenteras.

Kompetens och personal

I 3 kap. 3 § SoL fastställs att för utförandet av socialnämndens uppgifter skall det finnas personal med lämplig utbildning och erfarenhet. Länsstyrelsen anser att tillgång till personal med adekvat kompetens och erfarenhet är en viktig förutsättning för att uppnå god kvalitet inom äldreomsorgen.

Kvalitetssystemet bör säkerställa att det inom verksamheten finns tillräckligt med personal med adekvat kompetens och personlig lämplighet för arbetsuppgifterna. (SOSFS 1998:8 (S))

I tabellen nedan redovisas personal som arbetar dag- och kvällstid på de 16 granskade enheterna.³

Boendeform	Antal personer	Antal årsarbetare	Antal med usk/vb- Utbildning ⁴
Servicehus	131	117,06	95
Sjukhem	129	114,51	94
Ålderdomshem	71	58,11	59
Gruppboende*	53	39,79	37
Särskilt boende	10	9,15	4
Totalt	394	338,62	289

I tabellen nedan redovisas genomsnittligt antal årsarbetare per lägenheter/plats (personal som arbetar dag- och kvällstid).⁵

Boendeform	Antal personal per lägenhet/plats	
Servicehus *	0,37	* en enhet är inkl gruppboende
Sjukhem	0,76	
Ålderdomshem *	0,52	* en enhet ej redovisad
Gruppboende	0,73	
Särskilt boende	0,38	

Andelen personal med adekvat utbildning finner Länsstyrelsen som hög, vilket är positivt. I denna tillsyn har inte vikariernas utbildningsnivå granskats. En kommentar som kommer från de boende är att det är för lite personal, vi boende kan inte fordra så mycket.

Kompetensutveckling är av central betydelse för äldreomsorgens möjligheter att erbjuda insatser av god kvalitet (prop. 1996/97:124). I Socialstyrelsens allmänna råd framgår det att kvalitetssystemet bör säkerställa bland annat att personalen har och underhåller den utbildning, erfarenhet och kompetens som behövs för att utföra till-

³ I redovisningen ingår den personal som är tillsvidareanställd och de som har längre vikariat.

⁴ Samtliga enheter har ej redovisat hur många som har vårdbiträdesutbildning, varvid antalet med adekvat utbildning troligtvis är högre.

⁵ Länsstyrelsen anser att det ej är möjligt att göra en faktisk bedömning av personaltätheten utan att se till vårdtyngden på respektive enhet. Att ta in uppgifter på vårdtyngden eller att mäta vårdtyngd har ej ingått i denna tillsyn, varvid Länsstyrelsen avstår från att göra en värdering utan redovisar hur personaltätheten ser ut vid tillsynstillfället.

delade arbetsuppgifter samt att planer finns för fortlöpande kompetensutveckling av personalen med beaktande av kraven på verksamheten, (SOSFS 1998:8 (S)).

10 enheter av 16 har en generell kompetensutvecklingsplan som gäller för äldreomsorgen i respektive kommun. Individuella kompetensutvecklingsplaner finns på 9 enheter av 16. Vid tillsynsbesöken uppger 2 enheter att pengar för kompetensutveckling har dragits in eller uteblivit på grund utav det ekonomiska läget i kommunen. Mer utbildning behövs till personalen om till exempel sjukdomar och förflyttningsteknik var en kommentar från de boende vid intervjuerna.

Ett exempel på hur kommuner kan arbeta med kompetensutveckling är Fagersta kommun som avsätter tid varje vecka till kompetensutveckling för medarbetarna inom vård och omsorg. Det är olika teman som återkommer flera gånger. Medarbetarna får komma med önskemål på aktuella teman. Kommunen använder sig mest av interna föreläsare men även externa föreläsare. Programmet kan ändras utifrån vad som är aktuellt inom äldreomsorgen.

Förhållningssätt och metoder

Personkontinuitet beskrivs/definieras som relation mellan vårdpersonal och den boende. God personkontinuitet innebär att det finns en ömsesidig personlig kännedom mellan den boende och vårdpersonalen, (SOSFS 1998:8 (S)).

Länsstyrelsen ser kontaktmannaskap som ett redskap för att åstadkomma en god relation mellan den boende och personal. 12 enheter har en rutin gällande kontaktmannaskap. Vid intervjuerna uppger 55 procent av de boende att de har en kontaktman bland personalen. Det uppges vidare vid intervjuerna att det ibland är oklart för den boende om han/hon har en kontaktman eller vem som är kontaktman. Endast 10 procent av de boende uppger att de har haft möjlighet att påverka valet av kontaktman. De boende kommenterar i intervjuerna bland annat att jag blev tilldelad en kontaktman och hon är bra, allihop är min kontaktman och de är bra samt jag blev erbjuden att välja. Det är 12 procent av de boende som vet vem av personalen som kommer vid planerade besök.

83 procent av personalen uppger att en kontaktman alltid/oftast utses. 5 procent av personalen uppger att den boende alltid/oftast har möjlighet att välja kontaktman. Personalen kommenterade bland annat att vi väljer först, vill de byta får de det samt här har vi två lägenheter var som vi alltid är kontaktman för. 45 procent av personalen uppger att den boende alltid kan byta kontaktman. Kommentarer som kommer fram i enkätsvaren är bland annat det är ej aktuellt att den boende har möjlighet att välja kontaktperson samt att det aldrig har inträffat att någon har velat byta, men det är inte omöjligt att byta. Vidare uppger 30 procent av personalen att den boende alltid/oftast vet vem av personalen som kommer vid planerade besök. Kommentarer från personalen var bland annat att de boende vet vem av personalen som kommer vid hjälpinsatserna för de känner oss alla för vi är inte så stor personalstyrka samt det är svårt för de boende att veta vem som kommer för vi är tre till fem personer på våningen per dag. Hammarby servicehus, Västerås, är ett exempel på hur kontaktmannaskap kan fungera i verksamheten. Där planeras det dagliga arbetet efter kontaktmannaskapet, det vill säga när personalen arbetar går han/hon i första hand

till de boende som han/hon är kontaktman för, vilket medför kontinuitet för den enskilde.

Tidskontinuitet avser insatsens omfattning och förläggning. God tidskontinuitet innebär att given insats överensstämmer med planerad insats och att insatsen ges vid de tidpunkter som överenskommit, (SOSFS 1998:8 (S)).

Vid intervjuerna uppger 75 procent av de boende att personalen kommer på utlovad/överenskommen tid. Vidare uppger 82 procent av de boende att de får hjälpen när han/hon vill ha den. 62 procent av de boende uppger att personalen har tillräckligt med tid. Kommentarer som de boende ger är bland annat personalen kommer så fort de kan, de gör så gott de kan många skall ha hjälp samt jag larmar eller säger till när jag behöver hjälp. 71 procent av personalen uppger att de alltid/oftast kommer på överenskommen tid. 92 procent av personalen uppger att den boende alltid/oftast får hjälpen när han/hon vill ha den. Däremot uppger drygt 37 procent av personalen att de alltid/oftast har tillräckligt med tid för den boende. Personalen har bland annat följande kommentarer att de oftast kommer på samma tid varje dag, ibland känner man sig otillräcklig, de boende har inga överenskomna tider de larmar samt att tid finns till den hjälp brukaren är beviljad, men ingen tid utöver det t ex småprat.

I arbetet med att säkra och utveckla kvaliteten är det viktigt att identifiera och dokumentera förhållningssätt, metoder och rutiner inom delar av omsorgen som är viktiga för hur den boende upplever verksamhetens kvalitet. Det innebär bland annat att verksamheten har riktlinjer/rutiner för bemötande och förhållningssätt till den boende, (SOSFS 1998:8 (S)).

8 enheter har rutiner gällande bemötande. 91 procent av de boende anser att personalen har ett bra bemötande. Kommentarer som kommer fram vid intervjuerna är bland annat att de är änglar allihop, snälla, rara och hjälpsamma samt många är bra men inte alla. Det framkommer även att det inte alltid är bra, man skall behandla andra som man själv vill bli behandlad. Resmilans servicehus, Västerås, är ett exempel på hur verksamheten kan arbeta med bemötandefrågor. Här har förtroenderådet kommit med synpunkter på vad de anser är viktigt i personalens bemötande. Dessa synpunkter har sedan legat till grund för de etiska regler för bemötande som arbetats fram.

87 procent av de boende uppger att de själva får göra det som han/hon fortfarande klarar av. De boende kommenterar det med bland annat att delvis, jag får ett handtag samt om jag vill och kan. Personalen försöker oftast, 86 procent, arbeta på likartat sätt och ha samma förhållningssätt. Personalen uppger bland annat att tiden samt att de som individer är olika spelar in hur de arbetar.

Klagomålshantering

Enligt Socialstyrelsens allmänna råd framgår det att synpunkter och klagomål från den enskilde och/eller dennes närstående är en viktig informationskälla för att åtgärda brister för den enskilde samt att identifiera områden som behöver förbättras. Kvalitetssystemet bör därför innehålla rutiner och metoder för hur förslag och klagomål från den enskilde och närstående tas om hand, utreds och vid behov åtgärdas

samt hur anmälan om missförhållande, övergrepp och skada skall rapporteras, tas om hand och åtgärdas.(SOSFS 1998:8 (S)).

66 procent av de boende uppger att de vet vem de skall lämna synpunkter och klagomål till. Det framkommer vid intervjuerna att det är olika personer som de kan vända sig till, till exempel chef, sjuksköterska, personal eller anhörig. Det framkommer även synpunkter från de boende att det är inte meningen att vi boende skall klaga, allt är så bra eller jag vill inte stöta mig med personalen, man skall inte klaga men vi pratar oss boende emellan.

Av personalen är det 62 procent som uppger att den enskilde vet vem de skall vända sig till med klagomål och synpunkter. Personalen uppger också att det är olika personer de boende kan vända sig till, till exempel kontaktman eller/och sjuksköterska. Personalen uppger även att om de boende inte vet så vet oftast deras anhöriga vem de skall vända sig med synpunkter och klagomål.

Kommunerna skall ha skriftliga instruktioner om handläggningen av anmälnings-skyldighet enligt 14 kap. 2 § SoL (Lex Sarah) och kommunen skall se till att personalen får kunskap om anmälnings-skyldigheten och instruktionerna, (SOSFS 2000:5 (S)).

14 enheter har skriftliga rutiner gällande anmälnings-skyldigheten och 2 enheter har det ej.

Den enskildes trygghet, självbestämmande och integritet

Den enskilde skall kunna åldras i trygghet och med bibehållet oberoende. Det innebär bland annat att även den som blir beroende av äldreomsorgens insatser skall ges möjlighet att påverka sitt liv och sin vardag. Den enskilde skall även bemötas med respekt, vilket bland annat innebär att ses som individer och att de individuella behoven eller önskemålen skall vara avgörande. (prop. 1997/1998:113)

Socialnämndens insatser för den enskilde skall utformas och genomföras tillsammans med honom eller henne och vid behov i samverkan med andra samhällsorgan och med organisationer och andra föreningar. (3 kap. 5 § SoL)

8 enheter har skriftliga rutiner gällande ankomstsamtal/inflyttning och vårdplanering. Av intervjuerna framgår bland annat att boende aldrig har haft något ankomstsamtal, eller längre samtal för att diskutera vilken hjälp de behöver och hur hjälpen/insatserna fungerar.

Grundläggande för en individuell utformning av insatserna är bland annat att den enskilde får information om äldreomsorgens möjligheter till stöd och hjälp (prop. 1996/97:124).

Vid intervjuerna framgår att 44 procent av de boende får information om förändringar. Kommentarer från de boende vid intervjuerna är bland annat inte alltid får information, det som rör mig får jag information om, det är bra information, man får

ta reda på själv, ibland får vi papper samt här får man inte veta någonting, inte ens vilken mat som serveras om vi inte frågar.

Däremot uppger 77 procent av personalen att de informerar om förändringar för hjälpinsatserna. Personalen anser att det beror lite på personens tillstånd, demens etc samt att information ges vid större insats, till exempel dusch och städ.

Socialtjänstens arbete och utformning av insatser skall utgå från den enskildes behov och livssituation. Det särskilda boendet måste erbjuda en god vård som beaktar den enskildes behov av självbestämmande, integritet, trygghet och livskvalitet. (prop. 1996/97:124)

Den enskilde skall kunna åldras i trygghet och med bibehållet oberoende. Det innebär bland annat att även den som blir beroende av äldreomsorgens insatser skall ges möjlighet att påverka sitt liv och sin vardag. Den enskilde skall även bemötas med respekt, vilket bland annat innebär att ses som individer det vill säga intressen, för-mågor, hälsa, tillgångar, behov och kulturell bakgrund skiljer sig åt bland människor. De individuella behoven eller önskemålen skall vara avgörande. (prop. 1997/1998:113)

Enligt 3 kap. 5 § SoL skall insatserna för den enskilde genomföras tillsammans med den enskilde. Det gäller även i det dagliga arbetet och inte enbart när den enskilde är nyinflyttad eller får förändrat behov.

I SOFS 1998:8 (S) framgår det att kvalitetssystemet bör säkerställa att

- Den enskilde får möjlighet att leva och bo självständigt och under trygga förhållanden och bli bemött med respekt för sitt självbestämmande och sin integritet.
- Det ges information om omsorgens innehåll så att den enskilde och dennes ställföreträdande kan hävda sina rättigheter.
- Insatserna utformas efter den enskildes behov och i samråd med den enskilde och dennes närstående.

Dygnsrytm

Vid intervjuerna uppger 79 procent av de boende att de själva får bestämma när de skall stiga upp. 90 procent uppger att de själva får bestämma när de skall gå och lägga sig på kvällen och 95 procent uppger att de har möjlighet att själva bestämma om och när de skall vila under dagen. Bland dessa ingår även de personer som klarar uppstigning och sänggående själv. Några kommentarer från de boende gällande dygnsrytm var att jag ligger tills personalen kommer, jag får anpassa mig, jag larmar/ringer, jag ska gärna ligga innan natten kommer samt ja, jag får bestämma, vi har kommit överens om när.

67 procent av personalen uppger att den enskilde alltid/oftast kan bestämma själv när han/hon vill bli väckt. 82 procent uppger att den enskilde alltid/oftast kan bestämma hur länge han/hon vill vara uppe på kvällen. Av personalen är det drygt 93 procent som uppger att den enskilde alltid/oftast själv kan bestämma om och när han/hon vill vila under dagen. Personalen anser bland annat att de måste ha tider att jobba efter, få

kan bestämma och att natten kan bli sur om tunga patienter lämnas kvar till dem. Personalen uppger även att brukaren måste försöka anpassa sig efter deras arbetstider annars får de hjälp av nattpersonalen samt om den boende kan tala om så får han/hon bestämma själva hur länge de ska vara uppe.

Dusch och övrig personlig omvårdnad

46 procent av de boende uppger att de får bestämma hur ofta de vill duscha. Bland dessa ingår även de personer som klarar av att duscha själv. Vid intervjuerna framkommer det att dusch sker en gång per vecka, när det passar personalens schema. I intervjuerna framkommer att de allra flesta intervjuade duschar en gång per vecka. Vidare framkommer det vid intervjuerna uppfattningen att dusch en gång per vecka är rutin i det särskilda boendet.

52 procent av personalen uppger att den enskilde alltid/oftast kan bestämma hur ofta han/hon vill duscha. Flera kommentarer från personalen är att alla duschar en gång per vecka, vi kommer överens om tid och dag samt vi har duschdagar.

Av de intervjuade uppger 38 procent att de får hjälp till och från toaletten när de ber om det, det är dock mer än hälften av de intervjuade som inte behöver hjälp vid toalettbesök. Av personalen är det 96 procent som uppger att den enskilde alltid/oftast får hjälp till och från toaletten när han/hon ber om det.

Av de boende är det 9 procent som uppger att de får själv bestämma vem som skall hjälpa henne/honom med personlig omvårdnad. Några kommentarer från de boende är att det är olika, jag har sagt till att jag inte vill ha manlig personal och det kommer ingen man när jag ska duscha, det kommer olika det gör inget för alla är jättebra samt jag skulle vilja bestämma vem som ska hjälpa mig.

12 procent av personalen uppger att den enskilde alltid/oftast får bestämma vem som skall hjälpa till med personlig omvårdnad. Personalen uppger bland annat att fungerar det inte mellan boende och en personal så går den personalen inte in i den personliga omvårdnaden men det framgår också att det finns personal som ifrågasätter hur det skulle gå till om brukaren själv bestämde vem som skall hjälpa till?

Kläder och hårvård

87 procent av de boende uppger att de får välja vilka kläder de skall ha på sig. Vid intervjuerna är några av kommentarerna från boende att vi hjälps åt med kläderna personalen och jag, personalen plockar fram men jag bestämmer vad samt personalen tar fram vilka kläderna de vill, det blir bra då.

83 procent av personalen uppger att den enskilde alltid/oftast får välja vilka kläder han/hon vill ha på sig. Personalen anser att om brukaren kan välja får han/hon göra det och i de fall brukarna kan kommunicera får de bestämma. Personalen uppger även att de faktiskt frågar en del boende som kan svara på det.

Av de boende är det 83 procent som uppger att de själva får bestämma över sin hårvård. Några kommentarer från de boende är jag vill rulla håret efter jag duschat, men alla i personalen kan inte rulla hår samt hårfrysörskan kommer hit och det är bra.

Av personalen är det 85 procent som uppger att den enskilde alltid/oftast får bestämma själv om sin hårvård. Personalen uppger att om den boende säger till om klippning så beställer vi klipptid medan hårrullning sker en gång per vecka, om den boende inte kan tala för egen person gör jag som han/hon hade det tidigare (frisyren) samt i de fall de kan kommunicera får de själva bestämma.

Måltider

Det är 43 procent av de boende som uppger att de ha möjlighet att välja tidpunkt när de vill äta frukost. Medan 30 procent av de boende uppger att de kan välja tidpunkt för att äta för lunch och middag. De boende kommenterar bland annat följande att vi har kommit överens om en tid samt att jag får äta frukost när jag vill. Det är 55 procent av personalen som uppger att de boende alltid/oftast kan välja tid för frukost medan ungefär 40 procent uppger att de boende alltid/oftast kan välja tid för lunch och middag. Flera kommentarer från personalen är de boende får frukost när de vaknar (senast 10.00), det serveras bestämda tider vill de äta senare finns inget hinder, boende får välja inom restaurangens öppettider, tider för måltiderna styrs av mediciner samt det är gemensamma tider för måltiderna.

Utifrån de svar och kommentarer som framkom under intervjuerna kan Länsstyrelsen konstatera att måltiderna är tidsbundna på särskilt boende. På de enheter som har restaurang serveras måltiderna oftast under längre tid. Under intervjuerna framförde de boende inte några önskemål om andra tider.

64 procent av de boende uppger att de kan välja var de äter sina måltider. En kommentar är att personalen kommer in med frukosten. 63 procent av personalen uppger att den enskilde alltid/oftast kan välja var måltiderna skall ätas. Av personalen uppger 51 procent att de enskilde alltid/oftast har möjlighet välja med vem han/hon vill inta sina måltider tillsammans med. Personalen uppger att det serveras i matsalen om de inte är för sjuka.

42 procent av de boende uppger att de kan välja vad de vill äta. Vid intervjuerna är några av kommentarerna från de boende att det är väldigt bra mat om man är skogshuggare, jag äter vad som bjuds, jag vet inte om jag kan påverka matsedeln, det är bra mat för det mesta, det finns en maträtt, ibland får vi tycka till om kommande matsedel samt vi kan inte påverka matsedeln. De boende som intervjuades uppger att de har små möjligheter att påverka matsedeln.

42 procent av personalen uppger att den enskilde alltid/oftast har möjlighet att välja vad han/hon skall äta. Personalen kommenterade bland annat följande att det finns två alternativ mat, det serveras bara en rätt önskemål kan uppfyllas, mat från en matsedel och vi lagar ingen mat hos brukarna de är hänvisade att äta den mat som serveras i matsalen annars får de själva köpa något färdiglagat som vi värmer.

Länsstyrelsen observerar att på de enheter som har restaurang finns det fler rätter att

välja på. Enhetschefer uppger vid samtal med Länsstyrelsen att på många enheter finns möjlighet för de boende att påverka matsedeln och komma med önskemål, men det framkommer vid intervjuerna att det inte alltid är känt av de boende att den möjligheten finns.

43 procent av de boende uppger att de får servera sig själva om de kan. 92 procent av de boende uppger att de kan välja hur mycket de vill äta. 34 procent av personalen uppger att den enskilde alltid/oftast får servera sig själv. 92 procent av personalen uppger att den enskilde alltid/oftast har möjlighet att välja hur mycket han/hon skall äta.

86 procent av de boende anser att måltiderna serveras på ett trevligt sätt och i en lugn och stressfri miljö. 69 procent av personalen anser att måltiderna alltid/oftast serveras på ett trevligt sätt och i en lugn och stressfri miljö. 95 procent av personalen uppger att den enskilde alltid/oftast ges tid att äta själv. 92 procent av personalen uppger att de alltid/oftast sitter ned och matar en enskild åt gången.

I resultaten gällande måltider finns även de boende redovisade som själva kan ordna sina måltider.

Utevistelse

Vid intervjuerna uppger 50 procent av de boende att de får hjälp att komma utomhus och att de själva får bestämma när de vill gå utomhus. De boende uppger att utevistelse många gånger innebär att vistas ute på altan och att de oftast kommer ut på sommaren. Flera uppger att det är anhöriga som hjälper dem att komma ut på promenader. Boende uppger att det beror på tidsbrist att promenader sällan sker. I resultatet ingår även de boende som klarar att gå ut själv.

56 procent av personalen uppger att den enskilde alltid/oftast får hjälp att komma utomhus. 45 procent av personalen uppger att den enskilde alltid/oftast får bestämma själv när han/hon vill gå ut med hjälp av personalen. Personalen uppger att det finns för närvarande ingen som vill gå ut och vi har pga personalbrist ej tidigare kunnat hjälpa till, problemet är att de inte vill gå ut, de flesta kan inte bestämma själv samt beror på tidsbrist eller att de inte vill gå ut när vi har tid

Besök

Av de boende är det 88 procent som uppger att de kan ta emot besök när som helst under dygnet om de så önskar. 92 procent av de boende får besök av anhöriga och vänner. 35 procent av de boende uppger att personalen uppmuntrar dem att ha kontakt med anhöriga och vänner. Flera kommentarer som de boende uppger är att jag sköter kontakter med anhöriga och vänner själv, personalen bryr sig inte samt jag får göra som jag vill med det.

84 procent av personalen uppger att den enskilde alltid/oftast får ta emot besök när som helst under dygnet. Några kommentarer från personalen att det är fria besöks-tider, ej nattetid och att de flesta boende är trötta på kvällen. Av personalen uppger 88 procent att de alltid eller oftast uppmuntrar den enskilde att behålla sociala kontakter och intressen.

Aktiviteter och umgänge

72 procent av de boende uppger att de kan delta i de aktiviteter de själva väljer. Flera kommentarer från de boende är att det finns inte så mycket aktiviteter, det har blivit sämre med aktiviteter samt det finns aktiviteter på huset om jag vill. Av personalen uppger 78 procent att den enskilde alltid/oftast har möjlighet att delta i aktiviteter som de själva valt. Personalen uppger att det beror på tidsbrist att det finns få aktiviteter eller att de inte har några aktiviteter.

74 procent av de boende uppger att de själva kan välja vem de skall umgås med under dagen. Vid intervjuerna uppger de boende att de som bor här umgås jag med, om jag umgås bestämmer jag själv, jag umgås inte så mycket samt de är dåliga här svårt att prata med dem så jag umgås mest med personalen. 81 procent av personalen uppger att den enskilde alltid/oftast bestämmer själv vem han/hon vill umgås med under dagen. En kommentar från personalen är att om jag vet brukarens intressen och vilka sociala kontakter så uppmuntrar man brukaren att behålla dessa.

Boendet

På frågan hur de boende tycker att det är att bo på respektive särskilt boende svarade 88 procent att de anser att det är bra. Flera kommentarer från de boenden är att det bästa jag gjort, det är lugnare och tryggare, jag har larm, personal och sjuk-sköterskor här samt så bra som jag har det nu har jag aldrig haft det. Det framkommer även att det aldrig kan bli som hemma, jag saknar mitt hem, tråkigt och ensamt finns inget att göra. Flera boenden anser att det är bra och att man får inte klaga. Av de övriga 12 procenten var det inte många som sa att det var direkt dåligt, utan mer att det inte är som att bo hemma eller att det får väl gå för jag har inget annat val.

Hänsyn till den enskildes personlighet och livshistoria

47 procent av de boende uppger i intervjuerna att personalen tar hänsyn till deras bakgrund, kultur, intressen och livsstil. Några av kommentarerna från de boende är att det har personalen aldrig frågat efter, personalen har inte tid med det, speciellt min kontaktperson gör det, personalen bryr sig inte så om en gammal människa samt jag berättar vad jag vill och hur mycket jag vill. Däremot uppger 89 procent av personalen att de alltid/oftast tar hänsyn till den enskildes livshistoria, kultur, intressen och livsstil. Personalen uppger bland annat att om jag vet något om brukarens livshistoria, kultur, intressen och livsstil så tar jag hänsyn till det samt man känner oftast inte till brukarens livshistoria, kultur, intressen och livsstil.

Vid intervjuerna uppger 89 procent av de boende att personalen knackar/ringer på deras dörr innan de går in. 30 procent av de boende uppger att personalen inväntar svar från den enskilde innan de går in. Några kommentarer från de boende vid intervjuerna var bland annat att personalen ringer på för det mesta, personalen får gå in utan att invänta svar från mig samt personalen har nyckel de får gå in utan att invänta svar. Av personalen uppger 95 procent att de alltid/oftast ringer/knackar på den enskildes dörr innan de går in till henne/honom. 55 procent av personalen uppger att de alltid/oftast inväntar svar från den enskilde innan de går in. Personalen uppger bland annat att det är vanligt att vi har tillåtelse av brukaren att själva öppna med

nyckel och gå in, pga att de inte kan öppna själva samt alltid när jag vet att de hör och kan svara, aldrig när de är döva eller ej kan prata - logiskt.

Av de boende är det 78 procent som uppger att de själva får bestämma om de skall låsa om sig i sin bostad. Några av kommentarerna från de boende är att personalen frågar om de ska låsa när de går, jag vill inte låsa om mig, jag får inte göra det jag har inte fått någon nyckel, jag vill inte men jag kan låsa, nej jag saknar att kunna låsa samt jag låser alltid. Länsstyrelsen observerade vid tillsynsbesöken att det på några enheter inte finns möjlighet för de boende att låsa dörren till bostaden. Det är 81 procent av personalen som uppger att den enskilde alltid/oftast får bestämma själv om han/hon vill låsa om sig i sin bostad. En kommentar från personalen är att det här är inget eget boende det är ett sjukhem.

34 procent av de boende uppger att personalen frågar efter hans/hennes önskemål innan de börjar sitt arbete hos den enskilde. Flera av de boende kommenterar att personalen aldrig har frågat efter mina önskemål, inte biståndshandläggaren heller, personalen frågar inte de vet hur jag vill ha det samt att personalen vet för de känner mig. Av personalen är det 80 procent som uppger att de frågar den enskilde om hans/hennes önskemål innan de börjar sitt arbete hos henne/honom. Några av personalens kommentarer var att man får in en rutin hur den boende vill ha det, eftersom vi arbetar med kontaktmannaskap och har samma brukare varje dag så lär man känna varandra och lär sig hur de vill ha det samt att brukaren får samma hjälp varje dag.

21 procent av de boende uppger att personalen ber om lov innan de rör eller ordnar med deras personliga ägodelar. Här är några av kommentarerna från de boende att personalen inte behöver be om lov men även att personalen frågar inte om lov men det ska de göra. Av personalen är det 79 procent som uppger att de ber om lov innan de rör den enskildes personliga ägodelar, kläder med mera. En kommentar från personalen är ifall de boende kan svara ber jag om lov innan jag rör eller ordnar med personliga ägodelar.

83 procent av de boende uppger att de har någon att prata förtroligt med. Det är ofta barn eller andra anhöriga som de pratar förtroligt med men det förekommer även att det är personal. Av personalen uppger 60 procent att den enskilde har någon att prata förtroligt med medan 37 procent av personalen uppger att de inte vet om den enskilde har det. Några kommentarer från personalen är att om den boende har förtroende och vill prata med personalen går det bra, vissa boende har inte någon att prata förtroligt med. Personalen anser att det är oftast sjuksköterska, enhetschef eller någon ur personalen som de boende pratar förtroligt med.

86 procent av de boende uppger att personalen lyssnar på henne/honom. Några kommentarer från de boende är att personalen inte har tid att lyssna, det är olika beroende på vem det är av personalen, jag hoppas att personalen lyssnar på mig samt att jag lyssnar på personalen. Av personalen är det 96 procent som uppger att de alltid/oftast lyssnar på den enskilde.

Övriga synpunkter

Personalen uppger några övriga synpunkter i sina enkätsvar, vilka redovisas nedan:

- Ett sjukhem fungerar på ett annat sätt än övrigt äldreboende. Ofta mycket gamla och dementa personer. Personalen måste bestämma rutiner för omvårdnaden.
- Många boenden är dementa och kan ej bestämma över sig själv så vi måste ha rutiner och bestämda tider.
- Vi försöker alltid att tillgodose brukarens behov men lite personal plus tidsbrist kan omöjliggöra det.
- På min arbetsplats är fyra boende av sex dementa. De kan inte alltid välja och tala för sig själva. Några skulle aldrig duscha eller sköta sina tänder, men vi får lirka och prata och till slut går det bra, men är det deras val? Ibland är de arga och skriker och slår och nyper oss när vi klär eller tvättar dom. Ska vi då låta bli? Då blir det ju vanvård istället.
- De flesta brukarna är mer eller mindre gravt handikappade och i stort vårdbehov. Socialtjänstlagens självbestämmande fungerar inte fullt ut i den här typen av boendeform med hänsyn till, dels personalsituationen och dels många brukares psykiska handikapp. Skulle vi jämt ta hänsyn till deras egen vilja att inte vilja bli tvättad, duschad, påklädd osv så skulle det i så fall leda till vanvård och så vill vi absolut inte ha det. Vi försöker så gott vi kan att ge våra brukare en så dräglig tillvaro som möjligt med de resurser som står till buds idag.
- Med denna dåliga lön är det svårt att rekrytera personal till vården, blir någon sjuk kan man få jobba för två. De som flyttat in är tyngre och sämre än förr.
- Man måste hos oss ha bestämda tider mattider men det är klart att om någon av en viss anledning missar måltider blir den naturligtvis inte utan.
- Många av våra boenden är gamla och inte så "klara", så många gånger får vi i personalen läsa av deras önskemål.
- Gäller inte det här mer hemtjänst?

Länsstyrelsens sammanfattande kommentar gällande den enskildes trygghet, självbestämmande och integritet

Länsstyrelsen gör bedömningen att den enskilde bör få ökade möjligheter att påverka sin vardag samt ökat inflytande över utformningen av insatserna. De boende gör inte anspråk på att få ett ökat inflytande utan de accepterar tillvaron som den är. Länsstyrelsen kan bara spekulera i om de boendes svar är ett tecken på att de har anpassat sig efter gällande rutiner och rådande omständigheter eller om de boende tar hänsyn till personalens situation. Det är i detta sammanhang viktigt att komma ihåg att de enskilda på ett särskilt boende är i en beroendeställning, vilket kan vara en anledning till att han/hon accepterar och rättar sig efter de rutiner som råder. Det är verksamhetens ansvar att varje person får möjlighet att bestämma över och påverka sin vardag i den utsträckning han/hon vill samt har kraft och förmåga till. Personalens förhållningssätt bör därför inbjuda till att den enskilde eller ställföreträdare framför behov och önskemål.

Länsstyrelsen kan konstatera att flera av de boende uppger att de ej blir tillfrågade om önskemål innan hjälpen påbörjas. Några boende uppgav att de aldrig blivit tillfrågade om önskemål och synpunkter sedan de flyttat in i det särskilda boendet.

Ökade möjligheter att påverka sin vardag samt ökat inflytande över utformningen av insatserna innebär att kommunen så långt som möjligt skall beakta den enskildes självbestämmande, integritet och behov av trygghet när insatserna utformas, (3 kap.

5 § SoL). God kvalitet i omsorgen och vården av äldre förutsätter bland annat att den enskilde och/eller dennes företrädare ges ett verkligt inflytande över insatsernas utformning, (prop. 1996/97:124). Varje insats skall vara individuellt anpassad efter den enskildes egna behov och önskemål. Vidare framgår det att de enskildas behov och önskemål skall vara utgångspunkten i allt omvårdnadsarbete. Det är även viktigt att personalen i det dagliga arbetet är lyhörd för förändringar i den enskildes behov.

För att ge den enskilde ett ökat inflytande över insatserna, inklusive dygnsrytm, är det viktigt att genomföra planeringen tillsammans med henne eller honom. Länsstyrelsen anser att ankomstsamtalet, upprättande av individuell plan och regelbundna upp-följningar är bra tillfällen för den enskilde eller ställföreträdare att vara med och på-verka insatsernas innehåll samt utformning. Utgångspunkten bör vara att ställa frågor till den enskilde för att på så sätt utröna vilka behov, önskemål och vanor han eller hon har. Länsstyrelsen anser att det är viktigt att dokumentera vad som framkommer, det vill säga hur den enskilde vill ha det, för att all berörd personal skall få kännedom om det.

Länsstyrelsen anser att det är nödvändigt att formulera riktlinjer och rutiner som möjliggör att den enskilde och dennes behov samt önskemål står i centrum.

Länsstyrelsen anser att ett bra exempel på hur ökat inflytande kan fungera i vardagen för den enskilde är att personalen frågar och kommer överens med den enskilde innan insatsen genomförs. På så sätt kan den enskilde få möjlighet att välja eller påverka. Inflytande från de boende på utformningen av service och omvårdnad i en verksamhet kan även ske genom så kallade boenderåd och anhörigträffar.

Länsstyrelsen kan konstatera att en tredjedel av de boende uppger att personalen inte har tillräckligt med tid. Länsstyrelsen bedömer att det kan finnas en risk för att den enskilde drar sig för att be om något eller påkalla hjälp eftersom personalen har så mycket att göra.

Den grundläggande inriktningen för äldreomsorgen ”Socialnämnden skall verka för att äldre människor får möjlighet att leva och bo självständigt under trygga förhållande och ha en aktiv och meningsfull tillvaro i gemenskap med andra” (5 kap. 4 § SoL). Att känna trygghet i det särskilda boendet innebär bland annat att kunna larma på personal eller be om hjälp när behov föreligger.

Personalens förhållningssätt bör inbjuda till att den enskilde påkallar hjälp vid behov. Förhållningssätt och bemötande är två viktiga faktorer för de boendes känsla av trygghet och trivsel. All personal uppfattas inte lika av alla boende. Länsstyrelsen anser att det är viktigt med kontinuerliga diskussioner om arbetssätt, bemötande och förhållningssätt i arbetsgrupperna. Det är även viktigt att ha med den enskilde i diskussionerna. Det kan ske genom till exempel att diskutera arbetssätt, bemötande och förhållningssätt vid uppföljningar av den enskildes insatser. Kommunerna har att i sitt arbete med äldre att beakta deras självbestämmande, integritet och trygghet (prop. 1996/97:124). Länsstyrelsen anser att ett gemensamt och medvetet förhållningssätt hos personalen ger en ökad trygghet för den enskilde. Ett medvetet

förhållningssätt kräver kunnighet, lyhördhet, inlevelseförmåga samt empati hos personalen.

Personlig omvårdnad innebär att ha hjälp med något av det mest privata. Det är därför väldigt viktigt att den enskilde känner sig trygg och bekväm i dessa situationer. Länsstyrelsen anser att det är viktigt att de boende får möjlighet att påverka vem som skall hjälpa till med personlig omvårdnad. Detta kan ske genom ökad tydlighet om att det är tillåtet att komma med synpunkter, byta personal och/eller kontaktmannaskap.

Länsstyrelsen bedömer att mer kan göras för att den psykosociala miljön skall få så bra innehåll för de boende, även de som är sjuka och trötta. Socialtjänstens arbete och utformning av insatser skall utgå från den enskildes behov och livssituation. Det innebär att verksamheterna uppmärksammar de individuella behoven av aktiviteter hos de boende, det vill säga att kollektiva aktiviteter inte alltid kan motsvara de boendes individuella intressen och behov.

Länsstyrelsens bedömning är att verksamheterna bör bli tydligare i sin information samt ge informationen på flera olika sätt, till exempel muntligt, skriftligt och vid flera tillfällen. Det är även viktigt att personalen försäkrar sig om att den enskilde har förstått den givna informationen.

I nationella folkhälsokommitténs slutbetänkande *Hälsa på lika villkor – nationella mål för folkhälsan* (SOU 2000:91) är ett mål fysisk aktivitet. Där står att samhället har ett särskilt ansvar för att äldre och funktionshindrade har möjlighet att komma ut varje dag. Länsstyrelsen anser att det är rimligt för de boende att få komma ut på promenader. Givetvis är det viktigt att utevistelse anpassas efter den enskildes individuella behov och önskemål.

Länsstyrelsen ser positivt på att många av de boende uppger att de själva får göra det de fortfarande klarar av. Det medför att de behåller sina funktioner längre och att passivitet minskar. Det innebär bland annat att personalen inte tar över olika moment för den enskilde fast tiden många gånger är knapp.

Länsstyrelsen ser allvarligt på att boende vid tre enheter uppger att de undviker att säga vad de tycker eller komma med synpunkter beroende på personalens och/eller ledningens bemötande samt även rädsla för repressalier. Den grundläggande inriktningen för äldreomsorgen "Socialnämnden skall verka för att äldre människor får möjlighet att leva och bo självständigt under trygga förhållanden och ha en aktiv och meningsfull tillvaro i gemenskap med andra". (5 kap. 4 § SoL) Att känna trygghet i det särskilda boendet innebär bland annat att kunna påtala brister och att komma med synpunkter när behov föreligger. Synpunkter och klagomål från den enskilde är en viktig informationskälla för att åtgärda brister för den enskilde samt för att identifiera områden som behöver förbättras, (SOSFS 1998:8 (S)). Länsstyrelsen anser att personalens och ledningens förhållningssätt måste inbjuda till att den enskilde påtalar eventuella brister eller tar upp synpunkter vid behov.

Naturligtvis måste det finnas rutiner inom ett särskilt boende. Socialtjänstens arbete skall utgå från de boendes behov och livssituation samt att verksamheten för äldre skall präglas av bland annat självbestämmande. Det medför att de rutiner som finns på ett särskilt boende skall utgå och anpassas utifrån den enskildes behov och livssituation samt medföra ett reellt självbestämmande

Länsstyrelsen finner det positivt att många av de boende uppger att det är bra att bo i det särskilda boendet samt att personalen bemöter dem bra. Länsstyrelsen gör dock bedömningen att verksamhetens arbete på elva enheter bygger på kollektiv hänsyn till de boende. Verksamhetens arbete och utformning av insatserna skall alltid utgå från den enskildes behov och livssituation. (prop. 1996/97:124)

Beslut verksamhetstillsyn

Länsstyrelsen kan konstatera att det i 11 av 16 enheter finns brister i den psykosociala miljön. Länsstyrelsen gör bedömningen att i dessa 11 enheter präglas verksamheten av befintliga rutiner och inte av de boendes individuella behov. Tidigare i denna rapport har redovisats att 9 enheter av 16 ej uppfyller kraven på dokumentation som ställs i lagstiftningen. Nedan redovisas besluten för verksamhetstillsynen:

Kommun/ Kommundel	Enhet	Kritik Psykosocial miljö	Kritik Social dokumenta- tion	Kritik Arkivering social dokument.
Arboga	Hällbackens sjukhem	X	X	
Fagersta	Stolpvretens servicehus			
Hallstahammar	Hästhovens servicehus	X		
Heby	Kvarnängens gruppboende	X	X	
Kolsva	Eklidens gruppboende	X	X	
Kungsör	Storgården sjukhem	X	X	
Köping	Ängslund gruppboende		X	
Norberg	Björkängen	X	X	
Sala	Lindgården	X		
Skinnskatteberg	Hemgården	X		
Skultuna	Vallonens servicehus			
Surahammar	Källbogårdens sjukhem	X	X	
Västerås	Flodinsgårdens ålderdomshem	X	X	
Västerås	Hammarby servicehus			
Västerås	Resmilans servicehus			X
Västerås	Treklangens ålderdomshem	X	X	

Länsstyrelsen anser att de 5 enheterna, Stolpvreten, Ängslund, Vallonen, Resmilan samt Hammarby servicehus, som ej fått kritik gällande psykosociala miljön är goda exempel på hur verksamheterna kan arbeta för att den enskilde skall få en god psykosocial miljö i det särskilda boendet.

Sammanställning intervjuer enskilda på särskilda boende i Västmanland år 2002/2003

Enheter	Kommun	Antal lägenheter/platser	Antal intervjuade	Form av särskilt boende för äldre
Stolpvreten	Fagersta	48	10	servicehus
Hästhoven	Hallstaham	55	10	servicehus
Björkängen	Norberg	35	10	servicehus
Vallonen	Skultuna	35	10	servicehus
Hammarby	Västerås	67	10	servicehus
Resmilan	Västerås	121	10	servicehus
Kvarnängen	Heby	24	8	ålderdomshem
Ekliden	Kolsva	32	9	ålderdomshem
Lindgården	Sala	24	9	ålderdomshem
Hemgården	Skinnsberg	57	10	ålderdomshem
Flodinsgården	Västerås	20	6	ålderdomshem
Treklängen	Västerås	36	8	ålderdomshem
Hällbacken	Arboga	47	7	sjukhem
Södergården	Kungsör	46	5	sjukhem
Ängslund	Köping	32	10	sjukhem
Källbogården	Surahammar	31	5	sjukhem
SUMMA		710	137	

	Kvinnor	Män	Procent
Servicehus	41	19	43,8%
Ålderdomshem	28	22	36,5%
Sjukhem	21	6	19,7%
Totalt	90	47	100%

I tabellerna redovisas antal svar. På vissa frågor är de några boende som svarat både ja och nej.

1 A Har du en kontaktperson bland personalen?

	Ja	Nej	Ej svarat/ ej aktuellt
Servicehus	26	22	12
Ålderdomshem	30	18	2
Sjukhem	20	6	1
Totalt	76	46	15
<i>Totalt i %</i>	<i>55%</i>	<i>34%</i>	<i>11%</i>

1 B Har du själv valt kontaktpersonen?

	Ja	Nej	Ej svarat/ ej aktuellt
Servicehus	3	19	38
Ålderdomshem	10	21	19
Sjukhem	1	18	8
Totalt	14	58	65
<i>Totalt i %</i>	<i>10%</i>	<i>42%</i>	<i>48%</i>

2 A Kommer personalen på utlovad tid?

	Ja	Nej	Ej svarat/ ej aktuellt
Servicehus	44	7	9
Ålderdomshem	39	8	3
Sjukhem	20	5	3
Totalt	103	20	15
<i>Totalt i %</i>	<i>75%</i>	<i>14%</i>	<i>11%</i>

2 B Vet du vem av personalen som kommer vid planerade besök?

	Ja	Nej	Ej svarat/ ej aktuellt
Servicehus	8	44	8
Ålderdomshem	5	45	
Sjukhem	3	22	2
Totalt	16	111	10
<i>Totalt i %</i>	<i>12%</i>	<i>81%</i>	<i>7%</i>

2 C Får du hjälpen när du vill ha den?

	Ja	Nej	Ej svarat/ ej aktuellt
Servicehus	48	5	7
Ålderdomshem	41	8	2
Sjukhem	24	2	1
Totalt	113	15	10
<i>Totalt i %</i>	<i>82%</i>	<i>11%</i>	<i>7%</i>

2 D Tycker du att personalen har tillräckligt med tid för dig?

	Ja	Nej	Ej svarat/ ej aktuellt
Servicehus	39	12	9
Ålderdomshem	30	20	1
Sjukhem	17	12	
Totalt	86	44	10
<i>Totalt i %</i>	<i>62%</i>	<i>31%</i>	<i>7%</i>

2 E Tycker du att personalen har tid om något oförutsätt händer?

	Ja	Nej	Ej svarat/ ej aktuellt
Servicehus	37	4	19
Ålderdomshem	36	4	9
Sjukhem	22	3	3
Totalt	95	11	31
<i>Totalt i %</i>	<i>69%</i>	<i>8%</i>	<i>23%</i>

3 A Blir du informerad om förändringar?

	Ja	Nej	Ej svarat/ ej aktuellt
Servicehus	24	22	14
Ålderdomshem	20	19	12
Sjukhem	16	5	6
Totalt	60	46	32
<i>Totalt i %</i>	<i>44%</i>	<i>33%</i>	<i>23%</i>

4 A Tar personalen hänsyn till din bakgrund, kultur, intressen och livsstil?

	Ja	Nej	Ej svarat/ ej aktuellt
Servicehus	32	16	12
Ålderdomshem	23	19	8
Sjukhem	10	7	10
Totalt	65	42	30
<i>Totalt i %</i>	<i>47%</i>	<i>31%</i>	<i>22%</i>

5 A Får du själv bestämma när du vill bli väckt?

	Ja	Nej	Ej svarat/ ej aktuellt
Servicehus	52	7	1
Ålderdomshem	36	14	
Sjukhem	21	6	
Totalt	109	27	1
<i>Totalt i %</i>	<i>79%</i>	<i>20%</i>	<i>1%</i>

5 B Får du själv bestämma om och när du vill vila under dagen?

	Ja	Nej	Ej svarat/ ej aktuellt
Servicehus	57	2	1
Ålderdomshem	48	1	1
Sjukhem	25	2	
Totalt	130	5	2
<i>Totalt i %</i>	<i>95%</i>	<i>4%</i>	<i>1%</i>

5 C Får du själv bestämma hur länge du vill vara uppe på kvällen?

	Ja	Nej	Ej svarat/ ej aktuellt
Servicehus	58	1	1
Ålderdomshem	41	9	
Sjukhem	25	2	
Totalt	124	12	1
<i>Totalt i %</i>	<i>90%</i>	<i>9%</i>	<i>1%</i>

6 A Får du själv bestämma hur ofta du vill duscha?

	Ja	Nej	Ej svarat/ ej aktuellt
Servicehus	38	21	1
Ålderdomshem	18	31	1
Sjukhem	7	19	1
Totalt	63	71	3
<i>Totalt i %</i>	<i>46%</i>	<i>52%</i>	<i>2%</i>

6 C Får du själv bestämma när du vill duscha?

	Ja	Nej	Ej svarat/ ej aktuellt
Servicehus	37	20	3
Ålderdomshem	15	34	1
Sjukhem	8	18	1
Totalt	60	72	5
<i>Totalt i %</i>	<i>44%</i>	<i>52%</i>	<i>4%</i>

7 A Får du hjälp till och från toaletten när du ber om det?

	Ja	Nej	Ej svarat/ ej aktuellt
Servicehus	12	1	47
Ålderdomshem	25	1	24
Sjukhem	15	1	10
Totalt	52	3	81
<i>Totalt i %</i>	<i>38%</i>	<i>2%</i>	<i>60%</i>

7 B Får du bestämma vem som skall hjälpa dig med personlig omvårdnad?

	Ja	Nej	Ej svarat/ ej aktuellt
Servicehus	6	34	20
Ålderdomshem	5	42	3
Sjukhem	1	24	2
Totalt	12	100	25
<i>Totalt i %</i>	<i>9%</i>	<i>73%</i>	<i>18%</i>

8 A Får du själv bestämma dina kläder på morgonen?

	Ja	Nej	Ej svarat/ ej aktuellt
Servicehus	55	4	1
Ålderdomshem	38	12	
Sjukhem	26	1	
Totalt	119	17	1
<i>Totalt i %</i>	<i>87%</i>	<i>12%</i>	<i>1%</i>

9 A Får du själv bestämma din hårvård?

	Ja	Nej	Ej svarat/ ej aktuellt
Servicehus	57	3	1
Ålderdomshem	35	11	4
Sjukhem	23	5	
Totalt	115	19	5
<i>Totalt i %</i>	<i>83%</i>	<i>13%</i>	<i>4%</i>

10 A Kan du ta emot besök när som helst under dygnet?

	Ja	Nej	Ej svarat/ ej aktuellt
Servicehus	56	1	3
Ålderdomshem	39	8	3
Sjukhem	25	1	1
Totalt	120	10	7
<i>Totalt i %</i>	<i>88%</i>	<i>7%</i>	<i>5%</i>

10 B Uppmuntrar personalen att du håller kontakt med anhöriga och vänner?

	Ja	Nej	Ej svarat/ ej aktuellt
Servicehus	15	40	7
Ålderdomshem	19	25	6
Sjukhem	14	10	3
Totalt	48	75	16
<i>Totalt i %</i>	<i>35%</i>	<i>54%</i>	<i>11%</i>

10 C Får du besök av någon utomstående, anhöriga, vänner?

	Ja	Nej	Ej svarat/ ej aktuellt
Servicehus	57	2	1
Ålderdomshem	43	6	1
Sjukhem	26	1	
Totalt	126	9	2
<i>Totalt i %</i>	<i>92%</i>	<i>7%</i>	<i>1%</i>

11 A Får du själv bestämma om du vill låsa om dig i din bostad?

	Ja	Nej	Ej svarat/ ej aktuellt
Servicehus	56	1	3
Ålderdomshem	39	8	3
Sjukhem	12	8	7
Totalt	107	17	13
<i>Totalt i %</i>	<i>78%</i>	<i>12%</i>	<i>10%</i>

12 A Har du möjlighet att delta i aktiviteter som du själv väljer?

	Ja	Nej	Ej svarat/ ej aktuellt
Servicehus	51	7	2
Ålderdomshem	29	20	1
Sjukhem	18	6	3
Totalt	98	33	6
<i>Totalt i %</i>	<i>72%</i>	<i>24%</i>	<i>4%</i>

12 B Bestämmer du själv vem som du skall umgås med under dagen?

	Ja	Nej	Ej svarat/ ej aktuellt
Servicehus	53	5	2
Ålderdomshem	26	17	7
Sjukhem	23	4	1
Totalt	102	26	10
<i>Totalt i %</i>	<i>74%</i>	<i>19%</i>	<i>7%</i>

13 A Får du välja tid för frukost?

	Ja	Nej	Ej svarat/ ej aktuellt
Servicehus	44	15	1
Ålderdomshem	8	41	1
Sjukhem	7	20	
Totalt	59	76	2
<i>Totalt i %</i>	<i>43%</i>	<i>56%</i>	<i>1%</i>

13 B Får du välja tid för lunch?

	Ja	Nej	Ej svarat/ ej aktuellt
Servicehus	41	18	1
Ålderdomshem	1	48	1
Sjukhem		27	
Totalt	42	93	2
<i>Totalt i %</i>	<i>31%</i>	<i>68%</i>	<i>1%</i>

13 C Får du välja tid för middag?

	Ja	Nej	Ej svarat/ ej aktuellt
Servicehus	42	17	1
Ålderdomshem		50	
Sjukhem		27	
Totalt	42	94	1
<i>Totalt i %</i>	<i>30%</i>	<i>69%</i>	<i>1%</i>

14 A Får du välja var måltiderna skall ätas?

	Ja	Nej	Ej svarat/ ej aktuellt
Servicehus	48	11	2
Ålderdomshem	22	26	1
Sjukhem	17	7	3
Totalt	87	44	6
<i>Totalt i %</i>	<i>64%</i>	<i>32%</i>	<i>4%</i>

15 A Har du möjlighet att välja vad du vill äta?

	Ja	Nej	Ej svarat/ ej aktuellt
Servicehus	48	14	1
Ålderdomshem	6	41	3
Sjukhem	5	22	
Totalt	59	77	4
<i>Totalt i %</i>	<i>42%</i>	<i>55%</i>	<i>3%</i>

16 A Får du servera dig själv?

	Ja	Nej	Ej svarat/ ej aktuellt
Servicehus	33	26	1
Ålderdomshem	18	28	4
Sjukhem	8	19	
Totalt	59	73	5
<i>Totalt i %</i>	<i>43%</i>	<i>53%</i>	<i>4%</i>

16 B Har du möjlighet att välja hur mycket du vill äta?

	Ja	Nej	Ej svarat/ ej aktuellt
Servicehus	56	3	1
Ålderdomshem	46	2	2
Sjukhem	24	3	
Totalt	126	8	3
<i>Totalt i %</i>	<i>92%</i>	<i>6%</i>	<i>2%</i>

17 A Anser du att måltiderna serveras på ett trevligt sätt och i en lugn och stressfri miljö?

	Ja	Nej	Ej svarat/ ej aktuellt
Servicehus	55	3	2
Ålderdomshem	40	6	4
Sjukhem	24	4	
Totalt	119	13	6
<i>Totalt i %</i>	<i>86%</i>	<i>10%</i>	<i>4%</i>

18 A Har du någon att prata förtroligt med?

	Ja	Nej	Ej svarat/ ej aktuellt
Servicehus	53	5	2
Ålderdomshem	38	8	4
Sjukhem	22	5	
Totalt	113	18	6
<i>Totalt i %</i>	<i>83%</i>	<i>13%</i>	<i>4%</i>

19 A Tycker du att personalen lyssnar på dig?

	Ja	Nej	Ej svarat/ ej aktuellt
Servicehus	51	5	4
Ålderdomshem	44	5	1
Sjukhem	24	4	
Totalt	119	14	5
<i>Totalt i %</i>	<i>86%</i>	<i>10%</i>	<i>4%</i>

19 B Innan personalen kommer in till dig knackar/ringer de på din dörr?

	Ja	Nej	Ej svarat/ ej aktuellt
Servicehus	50	4	6
Ålderdomshem	47	2	1
Sjukhem	25	2	
Totalt	122	8	7
<i>Totalt i %</i>	<i>89%</i>	<i>6%</i>	<i>5%</i>

19 C Inväntar personalen svar innan de går in till dig?

	Ja	Nej	Ej svarat/ ej aktuellt
Servicehus	16	38	6
Ålderdomshem	14	31	5
Sjukhem	11	17	
Totalt	41	86	11
<i>Totalt i %</i>	<i>30%</i>	<i>62%</i>	<i>8%</i>

19 D Frågar personalen dig om dina önskemål innan de börjar sitt arbete hos dig?

	Ja	Nej	Ej svarat/ ej aktuellt
Servicehus	21	25	14
Ålderdomshem	14	31	5
Sjukhem	11	13	3
Totalt	46	69	22
<i>Totalt i %</i>	<i>34%</i>	<i>50%</i>	<i>16%</i>

19 E Ber personalen om lov innan de rör eller ordnar med dina personliga ägodelar, kläder mm?

	Ja	Nej	Ej svarat/ ej aktuellt
Servicehus	9	37	14
Ålderdomshem	13	27	11
Sjukhem	7	17	3
Totalt	29	81	28
<i>Totalt i %</i>	<i>21%</i>	<i>59%</i>	<i>20%</i>

20 A Får du hjälp att komma utomhus?

	Ja	Nej	Ej svarat/ ej aktuellt
Servicehus	22	35	3
Ålderdomshem	27	22	1
Sjukhem	20	7	
Totalt	69	64	4
<i>Totalt i %</i>	<i>50%</i>	<i>47%</i>	<i>3%</i>

20 B Får du själv bestämma när du vill gå utomhus?

	Ja	Nej	Ej svarat/ ej aktuellt
Servicehus	45	14	1
Ålderdomshem	20	26	4
Sjukhem	9	14	4
Totalt	74	54	9
<i>Totalt i %</i>	<i>54%</i>	<i>39%</i>	<i>7%</i>

21 A Får du själv göra de saker som du fortfarande klarar av?

	Ja	Nej	Ej svarat/ ej aktuellt
Servicehus	54	4	2
Ålderdomshem	42	3	5
Sjukhem	24	1	2
Totalt	120	8	9
<i>Totalt i %</i>	<i>87%</i>	<i>6%</i>	<i>7%</i>

22 A Vet du vem du skall vända dig till om och när du har synpunkter/klagomål på boendet och/eller omvårdnaden?

	Ja	Nej	Ej svarat/ ej aktuellt
Servicehus	44	14	2
Ålderdomshem	33	15	2
Sjukhem	14	13	
Totalt	91	42	4
<i>Totalt i %</i>	<i>66%</i>	<i>31%</i>	<i>3%</i>

23 A Hur tycker du att det är att bo här?

	Bra
Servicehus	54
Ålderdomshem	43
Sjukhem	23
Totalt	120
<i>Totalt i %</i>	88%

24 A Hur tycker du att personalen bemöter dig?

	Bra
Servicehus	57
Ålderdomshem	45
Sjukhem	23
Totalt	125
<i>Totalt i %</i>	91%

Sammanställning personalenkäter särskilda boende i Västmanland år 2002/2003

Enheter	Kommun	Antal personer	Antal års-arbetare	Antal med usk/vb-utb
Stolpvreten	Fagersta	17	14,8	11
Hästhoven	Hallsta	14	11,6	5
Björkängen	Norberg	27	25,03	26
Vallonen	Skultuna	20	17,41	12
Hammarby	Västerås	17	14,68	8
Resmilan	Västerås	36	33,54	33
Kvarnängen	Heby	27	20,53	15
Ekliden	Kolsva	26	19,26	22
Lindgården	Sala	10	9,15	4
Hemgården	Skinnsberg	35	29,47	28
Flodinsgård	Västerås	14	9,9	9
Treklängen	Västerås	22	18,74	22
Hällbacken	Arboga	40	32,99	39
Södergården	Kungsör	31	27,7	21
Ängslund	Köping	30	27,36	24
Källbogården	Surahammar	28	26,46	10
SUMMA		394	338,62	289

	Antal personer	Procent
Servicehus	60	39%
Ålderdomshem	55	35%
Sjukhem	41	26%
Totalt	156	100%

I tabellerna redovisas antal svar. På frågorna har några ur personalen givit flera svar.

1 A En kontaktperson utses alltid till varje den enskilde

	Alltid/ oftast	Sällan/ aldrig	Ej svarat/ ej aktuellt
Servicehus	44	13	3
Ålderdomshem	50	3	7
Sjukhem	40	0	1
Totalt	134	16	11
<i>Totalt i %</i>	<i>83%</i>	<i>10%</i>	<i>7%</i>

1 B Den enskilden har möjlighet att välja kontaktpersonen

	Alltid/ oftast	Sällan/ aldrig	Ej svarat/ ej aktuellt
Servicehus	18	30	12
Ålderdomshem	4	34	22
Sjukhem	2	32	7
Totalt	24	96	41
<i>Totalt i %</i>	<i>5%</i>	<i>78%</i>	<i>17%</i>

1 C Den enskilden har möjlighet att byta kontaktperson

	Alltid/ oftast	Sällan/ aldrig	Ej svarat/ ej aktuellt
Servicehus	37	12	11
Ålderdomshem	22	11	27
Sjukhem	12	16	12
Totalt	71	39	50
<i>Totalt i %</i>	<i>45%</i>	<i>24%</i>	<i>31%</i>

2 A Personalen kommer på överenskommen tid

	Alltid/ oftast	Sällan/ aldrig	Ej svarat/ ej aktuellt
Servicehus	43	14	3
Ålderdomshem	43	9	8
Sjukhem	28	7	6
Totalt	114	30	17
<i>Totalt i %</i>	<i>71%</i>	<i>19%</i>	<i>10%</i>

2 B Den enskilden vet vem av personalen som kommer vid planerade besök

	Alltid/ oftast	Sällan/ aldrig	Ej svarat/ ej aktuellt
Servicehus	15	43	2
Ålderdomshem	22	33	6
Sjukhem	12	26	3
Totalt	49	102	11
<i>Totalt i %</i>	<i>30%</i>	<i>63%</i>	<i>7%</i>

2 C Den enskilden får hjälpen när han/hon vill ha den

	Alltid/ oftast	Sällan/ aldrig	Ej svarat/ ej aktuellt
Servicehus	55	4	1
Ålderdomshem	54	2	5
Sjukhem	40	0	1
Totalt	149	6	7
<i>Totalt i %</i>	<i>92%</i>	<i>4%</i>	<i>4%</i>

2 D Anser du att du har tillräckligt med tid för den enskilden?

	Alltid/ oftast	Sällan/ aldrig	Ej svarat/ ej aktuellt
Servicehus	29	30	2
Ålderdomshem	12	43	5
Sjukhem	20	21	1
Totalt	61	94	8
<i>Totalt i %</i>	<i>37%</i>	<i>58%</i>	<i>5%</i>

2 E Personalen har tid att komma när oförutsedda hjälpsituationer uppstår?

	Alltid/ oftast	Sällan/ aldrig	Ej svarat/ ej aktuellt
Servicehus	58	1	1
Ålderdomshem	54	1	5
Sjukhem	40	0	1
Totalt	152	2	7
<i>Totalt i %</i>	<i>95%</i>	<i>1%</i>	<i>4%</i>

3 A Den enskildens informeras om förändrad tidpunkt eller andra förändringar för hjälpinsatserna?

	Alltid/ oftast	Sällan/ aldrig	Ej svarat/ ej aktuellt
Servicehus	56	1	3
Ålderdomshem	42	4	14
Sjukhem	26	8	7
Totalt	124	13	24
<i>Totalt i %</i>	<i>77%</i>	<i>8%</i>	<i>15%</i>

4 A Jag tar hänsyn till den enskildens livshistoria, kultur, intressen och livsstil

	Alltid/ oftast	Sällan/ aldrig	Ej svarat/ ej aktuellt
Servicehus	54	3	3
Ålderdomshem	53	2	7
Sjukhem	38	2	1
Totalt	145	7	11
<i>Totalt i %</i>	<i>89%</i>	<i>4%</i>	<i>7%</i>

5 A Den enskildens bestämmer själv när han/hon vill bli väckt

	Alltid/ oftast	Sällan/ aldrig	Ej svarat/ ej aktuellt
Servicehus	42	17	1
Ålderdomshem	43	11	6
Sjukhem	24	16	2
Totalt	109	44	9
<i>Totalt i %</i>	<i>67%</i>	<i>27%</i>	<i>6%</i>

5 B Den enskilden bestämmer själv om och när han/hon vill vila under dagen

	Alltid/ oftast	Sällan/ aldrig	Ej svarat/ ej aktuellt
Servicehus	60	0	1
Ålderdomshem	54	2	5
Sjukhem	38	2	2
Totalt	152	4	8
<i>Totalt i %</i>	<i>93%</i>	<i>2%</i>	<i>5%</i>

5 C Den enskilden bestämmer själv hur länge han/hon vill vara uppe på kvällen

	Alltid/ oftast	Sällan/ aldrig	Ej svarat/ ej aktuellt
Servicehus	52	7	1
Ålderdomshem	45	10	5
Sjukhem	34	6	1
Totalt	131	23	7
<i>Totalt i %</i>	<i>82%</i>	<i>14%</i>	<i>4%</i>

6 A Den enskilden bestämmer själv hur ofta han/hon vill duscha

	Alltid/ oftast	Sällan/ aldrig	Ej svarat/ ej aktuellt
Servicehus	43	14	3
Ålderdomshem	25	27	8
Sjukhem	16	23	2
Totalt	84	64	13
<i>Totalt i %</i>	<i>52%</i>	<i>40%</i>	<i>8%</i>

6 C Den enskilden bestämmer själv när han/hon vill duscha

	Alltid/ oftast	Sällan/ aldrig	Ej svarat/ ej aktuellt
Servicehus	38	20	2
Ålderdomshem	26	28	6
Sjukhem	17	20	4
Totalt	81	68	12
<i>Totalt i %</i>	<i>50%</i>	<i>42%</i>	<i>8%</i>

7 A Den enskilden får hjälp till och från toaletten när han/hon ber om det

	Alltid/ oftast	Sällan/ aldrig	Ej svarat/ ej aktuellt
Servicehus	59	0	1
Ålderdomshem	55	0	5
Sjukhem	40	0	1
Totalt	154	0	7
<i>Totalt i %</i>	<i>96%</i>	<i>0%</i>	<i>4%</i>

7 B Den enskilden bestämmer vem som hjälper till med personlig omvårdnad

	Alltid/ oftast	Sällan/ aldrig	Ej svarat/ ej aktuellt
Servicehus	11	47	2
Ålderdomshem	3	50	7
Sjukhem	5	36	1
Totalt	19	133	10
<i>Totalt i %</i>	<i>12%</i>	<i>82%</i>	<i>6%</i>

8 A Den enskilden bestämmer själv sina kläder på morgonen

	Alltid/ oftast	Sällan/ aldrig	Ej svarat/ ej aktuellt
Servicehus	57	3	1
Ålderdomshem	46	8	6
Sjukhem	32	9	1
Totalt	135	20	8
<i>Totalt i %</i>	<i>83%</i>	<i>12%</i>	<i>5%</i>

9 A Den enskilden bestämmer själv sin hårvård

	Alltid/ oftast	Sällan/ aldrig	Ej svarat/ ej aktuellt
Servicehus	58	1	1
Ålderdomshem	47	7	7
Sjukhem	32	8	1
Totalt	137	16	9
<i>Totalt i %</i>	<i>85%</i>	<i>10%</i>	<i>5%</i>

10 A Den enskilden kan ta emot besök när som helst under dygnet

	Alltid/ oftast	Sällan/ aldrig	Ej svarat/ ej aktuellt
Servicehus	53	4	3
Ålderdomshem	50	3	7
Sjukhem	33	5	4
Totalt	136	12	14
<i>Totalt i %</i>	<i>84%</i>	<i>7%</i>	<i>9%</i>

10 B Jag uppmuntrar den enskilden att behålla sociala kontakter och sina intressen

	Alltid/ oftast	Sällan/ aldrig	Ej svarat/ ej aktuellt
Servicehus	60	0	1
Ålderdomshem	48	7	5
Sjukhem	34	2	5
Totalt	142	9	11
<i>Totalt i %</i>	<i>88%</i>	<i>6%</i>	<i>7%</i>

11 A Den enskilden bestämmer själv om han/hon vill låsa om sig i sin bostad?

	Alltid/ oftast	Sällan/ aldrig	Ej svarat/ ej aktuellt
Servicehus	58	1	1
Ålderdomshem	52	3	5
Sjukhem	20	16	5
Totalt	130	20	11
<i>Totalt i %</i>	<i>81%</i>	<i>12%</i>	<i>7%</i>

12 A Den enskilden har möjlighet att delta i aktiviteter som han/hon själv valt

	Alltid/ oftast	Sällan/ aldrig	Ej svarat/ ej aktuellt
Servicehus	57	0	3
Ålderdomshem	39	12	9
Sjukhem	29	8	4
Totalt	125	20	16
<i>Totalt i %</i>	<i>78%</i>	<i>12%</i>	<i>10%</i>

12 B Den enskilden bestämmer själv vem han/hon skall umgås med under dagen

	Alltid/ oftast	Sällan/ aldrig	Ej svarat/ ej aktuellt
Servicehus	58	0	2
Ålderdomshem	44	9	7
Sjukhem	28	10	3
Totalt	130	19	12
<i>Totalt i %</i>	<i>81%</i>	<i>12%</i>	<i>7%</i>

13 A Den enskilden får själv välja tid för frukost

	Alltid/ oftast	Sällan/ aldrig	Ej svarat/ ej aktuellt
Servicehus	45	14	1
Ålderdomshem	25	28	7
Sjukhem	18	22	1
Totalt	88	64	9
<i>Totalt i %</i>	<i>55%</i>	<i>40%</i>	<i>5%</i>

13 B Den enskilden får själv välja tid för lunch

	Alltid/ oftast	Sällan/ aldrig	Ej svarat/ ej aktuellt
Servicehus	46	13	1
Ålderdomshem	10	45	7
Sjukhem	12	28	1
Totalt	68	86	9
<i>Totalt i %</i>	<i>42%</i>	<i>53%</i>	<i>5%</i>

13 C Den enskilden får själv välja tid för middag

	Alltid/ oftast	Sällan/ aldrig	Ej svarat/ ej aktuellt
Servicehus	43	15	2
Ålderdomshem	10	42	8
Sjukhem	12	28	1
Totalt	65	85	11
<i>Totalt i %</i>	<i>40%</i>	<i>53%</i>	<i>7%</i>

14 A Den enskilden får välja var måltiderna skall ätas

	Alltid/ oftast	Sällan/ aldrig	Ej svarat/ ej aktuellt
Servicehus	51	8	1
Ålderdomshem	27	25	8
Sjukhem	24	16	1
Totalt	102	49	10
<i>Totalt i %</i>	63%	31%	6%

14 B Den enskilden har möjlighet att välja med vem han/hon vill inta sina måltider

	Alltid/ oftast	Sällan/ aldrig	Ej svarat/ ej aktuellt
Servicehus	51	9	1
Ålderdomshem	11	40	9
Sjukhem	20	20	1
Totalt	82	69	11
<i>Totalt i %</i>	51%	42%	7%

15 A Den enskilden har möjlighet att välja vad han/hon vill äta

	Alltid/ oftast	Sällan/ aldrig	Ej svarat/ ej aktuellt
Servicehus	39	20	1
Ålderdomshem	17	37	6
Sjukhem	11	28	2
Totalt	67	85	9
<i>Totalt i %</i>	42%	53%	4%

16 A Den enskilden får servera sig själv

	Alltid/ oftast	Sällan/ aldrig	Ej svarat/ ej aktuellt
Servicehus	29	26	5
Ålderdomshem	20	35	5
Sjukhem	7	33	3
Totalt	56	94	13
<i>Totalt i %</i>	34%	58%	8%

16 B Den enskilden har möjlighet att välja hur mycket han/hon vill äta

	Alltid/ oftast	Sällan/ aldrig	Ej svarat/ ej aktuellt
Servicehus	58	1	1
Ålderdomshem	52	1	7
Sjukhem	38	2	1
Totalt	148	4	9
<i>Totalt i %</i>	92%	2%	6%

17 A Måltiderna serveras på ett trevligt sätt och i en lugn och stressfri miljö

	Alltid/ oftast	Sällan/ aldrig	Ej svarat/ ej aktuellt
Servicehus	41	16	3
Ålderdomshem	43	11	6
Sjukhem	28	13	1
Totalt	112	40	10
<i>Totalt i %</i>	69%	25%	6%

17 B Den enskilden ges tid att äta själv

	Alltid/ oftast	Sällan/ aldrig	Ej svarat/ ej aktuellt
Servicehus	59	0	1
Ålderdomshem	55	1	5
Sjukhem	39	1	1
Totalt	153	2	7
<i>Totalt i %</i>	95%	1%	4%

17 C Jag sitter ned och matar en person åt gången

	Alltid/ oftast	Sällan/ aldrig	Ej svarat/ ej aktuellt
Servicehus	55	4	1
Ålderdomshem	54	1	5
Sjukhem	38	2	1
Totalt	147	7	7
<i>Totalt i %</i>	92%	4%	4%

18 A Den enskilden har någon att prata förtroligt med

	Ja	Nej	Ej svarat/ ej aktuellt
Servicehus	37	0	23
Ålderdomshem	35	2	23
Sjukhem	24	3	14
Totalt	96	5	60
<i>Totalt i %</i>	60%	3%	37%

19 A Jag lyssnar på den enskilden

	Alltid/ oftast	Sällan/ aldrig	Ej svarat/ ej aktuellt
Servicehus	59	0	1
Ålderdomshem	56	0	5
Sjukhem	36	0	1
Totalt	151	0	7
<i>Totalt i %</i>	96%	0%	4%

19 B Jag ringer/knackar på den enskildens dörr innan jag går in till henne eller honom

	Alltid/ oftast	Sällan/ aldrig	Ej svarat/ ej aktuellt
Servicehus	59	0	1
Ålderdomshem	55	0	5
Sjukhem	39	1	1
Totalt	153	1	7
<i>Totalt i %</i>	<i>95%</i>	<i>1%</i>	<i>4%</i>

19 C Jag inväntar svar innan jag går in till den enskilden

	Alltid/ oftast	Sällan/ aldrig	Ej svarat/ ej aktuellt
Servicehus	38	19	4
Ålderdomshem	27	26	8
Sjukhem	24	14	3
Totalt	89	59	15
<i>Totalt i %</i>	<i>55%</i>	<i>36%</i>	<i>9%</i>

19 D Jag frågar den enskilden om hans/hennes önskemål innan jag börjar mitt arbete hos honom/henne

	Alltid/ oftast	Sällan/ aldrig	Ej svarat/ ej aktuellt
Servicehus	55	4	1
Ålderdomshem	45	8	8
Sjukhem	30	11	1
Totalt	130	23	10
<i>Totalt i %</i>	<i>80%</i>	<i>14%</i>	<i>6%</i>

19 E Jag ber om lov innan jag rör eller ordnar med den enskildens personliga ägodelar, kläder mm?

	Alltid/ oftast	Sällan/ aldrig	Ej svarat/ ej aktuellt
Servicehus	52	6	3
Ålderdomshem	48	6	6
Sjukhem	28	10	4
Totalt	128	22	13
<i>Totalt i %</i>	<i>79%</i>	<i>13%</i>	<i>8%</i>

19 F Jag tar hänsyn till hur den enskilden vill bli tilltalad

	Alltid/ oftast	Sällan/ aldrig	Ej svarat/ ej aktuellt
Servicehus	56	0	4
Ålderdomshem	50	2	8
Sjukhem	38	0	3
Totalt	144	2	15
<i>Totalt i %</i>	<i>90%</i>	<i>1%</i>	<i>9%</i>

20 A Den enskilden får hjälp att komma utomhus

	Alltid/ oftast	Sällan/ aldrig	Ej svarat/ ej aktuellt
Servicehus	27	32	1
Ålderdomshem	37	18	6
Sjukhem	28	12	3
Totalt	92	62	10
<i>Totalt i %</i>	<i>56%</i>	<i>38%</i>	<i>6%</i>

20 B Den enskilden får själv bestämma när han/hon vill gå utomhus med hjälp av personalen

	Alltid/ oftast	Sällan/ aldrig	Ej svarat/ ej aktuellt
Servicehus	24	35	1
Ålderdomshem	31	25	5
Sjukhem	17	23	1
Totalt	72	83	7
<i>Totalt i %</i>	<i>45%</i>	<i>51%</i>	<i>4%</i>

21 A Vi i personalen arbetar utifrån ett rehabiliterande sätt, dvs den enskilden får möjlighet att göra de moment han/hon fortfarande klarar av

	Alltid/ oftast	Sällan/ aldrig	Ej svarat/ ej aktuellt
Servicehus	52	6	2
Ålderdomshem	51	2	7
Sjukhem	37	3	1
Totalt	140	11	10
<i>Totalt i %</i>	<i>87%</i>	<i>7%</i>	<i>6%</i>

22 A Den enskilden vet vem han/hon skall vända sig till om och när han/hon har synpunkter/klagomål på boendet och/eller omvårdnaden?

	Ja	Nej	Ej svarat/ ej aktuellt
Servicehus	35	0	25
Ålderdomshem	43	6	13
Sjukhem	23	3	15
Totalt	101	9	53
<i>Totalt i %</i>	<i>62%</i>	<i>6%</i>	<i>32%</i>

23 A Vi i personalen arbetar på likartat sätt hos den enskilden och har samma förhållningssätt i arbetet

	Alltid/ oftast	Sällan/ aldrig	Ej svarat/ ej aktuellt
Servicehus	52	3	5
Ålderdomshem	48	5	7
Sjukhem	38	0	3
Totalt	138	8	15
<i>Totalt i %</i>	<i>86%</i>	<i>5%</i>	<i>9%</i>

Ingår i Länsstyrelsen rapportserie
ISSN 0284 - 8813

Har du frågor, önskar fler exemplar m m, kontakta
Länsstyrelsen i Västmanlands län, 721 86 Västerås
Tel 021-19 50 00 | Fax 021-19 51 35 | E-post lansstyrelsen@u.lst.se