



Eskilstuna kommun  
Vuxennämnden  
631 86 ESKILSTUNA

## Tillsyn enligt 13 kap. 2 § socialtjänstlagen på Florettens gruppboende i Eskilstuna kommun, den 3 och 4 juli 2007

### **Bakgrund**

Länsstyrelsen har tillsyn över den socialtjänst som kommunerna inom länet svarar för enligt 13 kap 2 § i socialtjänstlagen (SoL). Tillsynsmyndighetens uppgift är att bedöma kvalitet och säkerhet i den verksamhet som är föremål för tillsyn. Som ett led i Länsstyrelsens tillsyn över äldreomsorgen genomfördes en oaviserad verksamhetstillsyn natten mellan den 3 och 4 juli 2007 på Florettens gruppboende för personer med demenssjukdom.

### **Metod och genomförande**

Länsstyrelsen har i sin tillsyn utgått från delar av Socialstyrelsens föreskrifter om kvalitetssystem inom äldre- och handikappomsorgen (SOSFS 1998:8, 2005:3 (S), 2006:11 (S)) och Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om missförhållanden i omsorgen om äldre och funktionshindrade enligt 14 kap 2 § SoL (SOSFS 2000:5, 2005:8 (S) samt Socialstyrelsens föreskrifter om dokumentation (SOSFS 2006:5 (S)). Länsstyrelsen har valt att granska följande områden:

- Ansvarsområde
- Introduktion och kompetensutveckling
- Informationsöverföring
- Förhållningssätt och metoder
- Avvikelser, synpunkter och klagomål
- Riskanalys
- Rättssäkerhet och dokumentation

Verksamhetstillsynen har omfattat följande delar:

- Intervju med tjänstgörande personal
- granskning av dokument
- kommunicering/återföring av resultat från tillsynen

Intervjun med personalen genomfördes under ca två timmar. Intervjun gjordes utifrån en checklista. Vid kommunicering av den utskrivna personalintervjun framkom synpunkter som beaktats.

Några anslag med information om tillsynen och telefonnummer till Länsstyrelsen överlämnades till personalen i anslutning till besöket. Länsstyrelsen har inte fått några rektioner från anhöriga eller personal med anledning av dessa anslag.

Återrapportering av Länsstyrelsens erfarenheter från tillsynen skedde den 3 december 2007. Därefter justerades delar av tillsynsrapporten. Efter återrapporteringstillfället lämnas ett beslut till ansvarig nämnd med tillsynsrapporten som en bilaga.

### ***Resultat av tillsynen***

#### **Ansvarsområde**

Äldreboendet består av 12 lägenheter i två trappuppgångar i ett hyreshus i centrala Eskilstuna. De boende bor på två plan i respektive trappuppgång. Lägenheterna är fullvärdiga avseende standard. Mellan trappuppgångarna finns det en gemensam lokal med två kök och ett gemensamt vardagsrum för äldreboendet. Verksamheten planeras flytta till nya lokaler i Slagsta 2009-2010.

Nattpersonalen arbetar ensam och har ingen planerad kontakt med någon annan personal under arbetspasset. Vid behov kontaktas nattpatrullen eller tjänstgörande sjuksköterska. Förutom rena omvårdnadsuppgifter ingår det i nattpersonalens uppgifter att tvätta och stryka samt städa allmänna lokaler, rengöring av kylskåp och övriga köksskåp enligt ett veckoschema. Två av tre nattpersonal tjänstgör även dagtid på enheten.

#### ***Länsstyrelsens synpunkter***

Förutom det rena omsorgsarbetet förefaller mycket tid användas för städarbete och tvätthantering. Om nattpersonalen inte hinner utföra dessa arbetsuppgifter kan det innebära en källa till konflikter mellan dag- och nattpersonal. Att föra en diskussion kring denna fråga med hela personalgruppen är viktig.

#### **Introduktion och kompetensutveckling**

Nyanställd personal och vikarier går bredvid två nätter för att lära sig arbetet. Det finns ingen särskild checklista att följa.

Behovet av kompetensutveckling diskuteras med enhetschefen och med gruppledaren. Den senaste kompetensutveckling som tjänstgörande personal deltog i var en demensutbildning under våren 2007.

Enhetschefen har personalmöte var 6:e vecka. Det är obligatoriskt för alla inkl. nattpersonal att delta. Vid dessa tillfällen träffar nattpersonalen enhetschefen. Enhetschefen har medarbetarsamtal årligen. Det finns möjlighet att få handledning om det behövs.

#### ***Länsstyrelsens synpunkter***

Med tanke på att det är ensamarbete på Floretten är introduktionen särskilt viktig. En checklista för introduktion bör utarbetas, där det bör framgå vem som har ansvar för de olika momenten som tas upp på listan. Det är också av värde att vikarien/den nyanställda en tid efter genomförd introduktion ges möjlighet att utvärdera introduktionen. Genom att arbetsgivaren får del av synpunkter kan introduktionsprogrammet kontinuerligt förbättras.

#### **Informationsöverföring**

Nattpersonalen läser om de boende i dataprogrammet Tekla när de påbörjar sitt arbete på kvällen. De får också muntlig rapport av kvällspersonalen. På morgonen sker en muntlig

rapport till dagpersonalen. Det finns inga särskilda rutiner för informationsöverföring mellan nattpersonalen. Behöver man informera om något ringer man varandra utanför arbetstid. Gäller det information om de boende hänvisar man till Tekla.

När någon ny boende flyttar in på äldreboendet får nattpersonalen information genom att läsa ärendeblad samt via dokumentationssystemet Tekla.

### ***Länsstyrelsens synpunkter***

För verksamhetens kvalitet är det viktigt att det finns rutiner för hur nattpersonalen informerar varandra om t ex rutiner och annat som inte direkt berör de boende. Det behövs också forum för nattpersonalen att träffas och strukturerat diskutera t ex förhållningssätt och metoder. Synpunkter framkommer ofta från nattpersonal att det inte finns tillräckligt med utrymme för ”nattens frågor” på ordinarie personalmöten.

### **Förhållningssätt och metoder**

De boende kan få hjälp med att lägga sig och stiga upp av nattpersonalen. Om det finns behov av två personal vid läggning kontaktar personalen nattpatrullen. Om någon av de boende blir hungrig under natten går det att ordna något att äta.

Tjänstgörande personal upplever att nattpersonalen är mycket flexibel och kan tillgodose de boendes individuella behov. De flesta är dessutom glada och positiva. Det är oklart om all nattpersonal har samma värderingar och förhållningssätt och följer samma rutiner eftersom det saknas forum för att diskutera dessa frågor. Den intervjuade känner mer till dagpersonalens värderingar, förhållningssätt och rutiner eftersom dagtjänstgöring ingår i intervjupersonens schema. Tjänstgörande personal tycker att det finns tid för att sitta ner och samtala med de boende även om det är en del städning och tvätt som ska utföras.

De boende har trygghetslarm så de kan larma om de behöver hjälp i sina lägenheter. Det finns även tillgång till sänglarm och dörrlarm. Larmen är kopplade till en extern larmcentral. Efter att larm är besvarade och åtgärdade ska de återrapporteras till larmcentralen. Om de boende önskar kan de få hjälp med att låsa sina lägenhetsdörrar för att de ska känna sig trygga och inte bli störda.

Vid vård i livets slutskede kan extrapersonal tas in om det finns behov. Det är formellt enhetschefen som beslutar om extrapersonal men nattpersonalen kan själv ringa efter personal om det behövs. Det finns en nattsjuksköterska som har ansvar för att åka ut till enheten vid behov.

### ***Länsstyrelsens synpunkter***

Länsstyrelsen påpekar att utgångspunkten är att den enskildes behov av vård och omsorg ska styra personalbemanningen. Att verksamheten har bemannat med endast en nattpersonal får inte vara avgörande för när de boende får hjälp att gå och lägga sig respektive stiga upp. Länsstyrelsen förutsätter att personalbemanningen nattetid ses över kontinuerligt utifrån de boendes behov av insatser under natten ( SOSFS 2006:11 (s) ).

För verksamhetens kvalitet är det viktigt att det finns forum för nattpersonalen att träffas och strukturerat diskutera allt från värderingar-förhållningssätt-metoder till riktlinjer-rutiner. Eftersom nattpersonalen arbetar ensamma och aldrig arbetar tillsammans blir detta ännu viktigare. Diskussioner om värderingar, förhållningssätt m. m. måste även föras tillsammans med dagpersonal.

### **Avvikelser, synpunkter och klagomål**

Blanketter för anmälan enl. Lex Sarah finns på kommunens intranät. Lex Sarah diskuteras på personalmöten. Vad som ska anmälas enligt Lex Sarah kan enligt tjänstgörande personal t ex vara ”*ett otrevligt tonläge eller hårda ord*”. Tjänstgörande personal upplever inte att det finns sådana problem på Floretten som skulle vara aktuella att anmälas.

Om någon boende eller anhörig kommer med synpunkter/klagomål så tar personalen upp det med enhetschefen.

### ***Länsstyrelsens synpunkter***

All personal är skyldig att anmäla allvarliga missförhållanden enligt Lex Sarah ( SoL 14 kap 2 §, SOSFS 2000:5 (s), (2005:8 (s) ). Personalen behöver fortlöpande diskutera vilka situationer som ska betraktas som allvarliga missförhållanden eller dåliga bemötanden för att veta när en anmälan ska göras.

### **Risakanalys**

Tjänstgörande personal är osäker på om det finns handlingsplaner för hur man ska agera vid hot och våldssituationer och elavbrott. Den intervjuade har deltagit i brandutbildning men känner en rädsla för att göra fel vid en ev. brand. Det finns utrymningsplaner i porten. Brandlarmen är inte direktkopplade till brandkåren. Det känns oroande att de boende röker i sina lägenheter. Om trygghetslarmen skulle slås ut skulle personalen gå runt till det boende, om någon rymmer skulle hon ringa polisen. Vid egen sjukdom under tjänstgöringen finns en lista med personal som man kan ringa till om man orkar. Personalen har även rätt att beordra in ordinarie personal. Personalen har ett personlarm kopplat till Securitas.

En risk som personalen ser i verksamheten är att de ska glömma att stänga altandörren och att någon utomstående tar sig in. En annan risk är att man snubblar i trapporna. Personalen känner också en oro för att ingen skulle upptäcka om den som arbetar natt drabbas av någon allvarlig sjukdom eller olycka eftersom det inte förekommer någon planerad kontakt med någon under nattpassen.

### ***Länsstyrelsens synpunkter***

Det finns behov av att ta fram handlingsplaner och rutiner för hur händelser som kan inträffa ska hanteras. Särskilt viktigt blir detta i verksamheter där ensamarbete förekommer. Handlingsplanerna och rutinerna bör också göras kända. Det är särskilt viktigt med tanke på att nattarbete sker när många av samhällets funktioner går på sparlåga. Det finns också behov av att ta fram rutiner för hur risker, fel och brister i verksamheten skall identifieras, dokumenteras, analyseras och åtgärdas. De erfarenheter som gjorts i samband med uppkomna fel och brister skall utgöra ett underlag för det systematiska kvalitetsarbetet (SOSFS 2006:11(s)).

Ensamarbete är en risk i sig. Om något inträffar som gör att personalen inte kan själv kan kontakta någon kan det uppstå en risk för de boende. Det finns därför behov av att ta fram rutiner för samverkan med annan nattpersonal, t ex telefonkontakt vid bestämda tider eller besök av nattpatrull.

### **Rättssäkerhet och dokumentation**

All personal har läs- och skrivbehörighet i Tekla. Nattpersonalen använder inte genomförandeplanerna i sitt arbete och är inte delaktiga när de upprättas.

Vid återrapporteringstillfället informerade gruppledaren om att nattpersonal numera medverkar i upprättande och revidering av genomförandeplanerna.

### ***Länsstyrelsens synpunkter***

I genomförandeplanerna ska de boendes behov av vård, omsorg och önskemål konkretiseras. Planerna måste bli ett mer levande dokument som utgör grunden för personalens insatser både på dagen och på natten. De ska även ligga till grund för det som dokumenteras i den sociala journalen.

Natten är också en del av dygnet. Det är viktigt att det finns forum för att diskutera de boendes behov av insatser tillsammans med dagpersonal. Det är positivt att nattpersonalen numera deltar i upprättande/revideringar av genomförandeplanerna.

### **Sammanfattning**

Eftersom natten också är en del av dygnet är det viktigt att:

- Uppdatera kunskapen om var riktlinjer och styrdokument förvaras samt innehållet i dessa.
- Hitta forum för diskussioner om värderingar och förhållningssätt.
- Ta fram rutiner för informationsöverföring mellan nattpersonal.
- Handlungsplaner för risksituationer blir kända för all personal. Rutiner måste skapas för hur kunskapen om handlingsplanerna skall hållas levande. Personalen bör arbeta kontinuerligt med att bedöma och analysera risker.
- Ta fram rutiner för samverkan med annan nattpersonal t ex telefonkontakter vid bestämda tider eller besök av nattpatrull