

**2000**

**Uppföljning av hemtjänsten i fyra områden**

LÄNSSTYRELSEN



ÖSTERGÖTLAND



**LÄNSSTYRELSEN  
ÖSTERGÖTLAND**  
*Sociala enheten*

2000-03-07

502-14267-1999

## **FÖRORD**

I denna rapport presenteras en undersökning i fyra hemtjänstområden av förutsättningarna för att uppnå kvalitet, säkerhet och kontinuitet.

Länsstyrelsen har enligt Socialtjänstlagen (SoL) 68 § tillsyn över socialtjänsten i länet. Målet med tillsynen är att utveckla socialtjänsten i enlighet med statsmakternas intentioner. Länsstyrelsen ska också påtala när lagar och andra föreskrifter inte följs.

Syftet med rapporten är att redogöra för organisation, resurser och kompetens inom fyra hemtjänstområden för att tillgodose äldres behov av vård och omsorg i ordinärt boende utifrån kvalitet, säkerhet och kontinuitet.

Länsstyrelsens förhoppning är att rapporten även ska utgöra underlag för kommunernas fortsatta kvalitetsarbete.

Länsstyrelsen riktar ett tack till de fyra hemtjänstområden, Johannelund i Linköping, Östantill i Norrköping, Gamla stan i Motala och Valdemarsvik, som deltagit i undersökningen.

Bo Silén  
Socialdirektör

Chatarina Hafström  
Byrådirektör

<b>Innehåll</b>	<b>Sid</b>
<b>Sammanfattning</b>	<b>4</b>
<b>1 Bakgrund</b>	<b>5</b>
<b>2 Syfte</b>	<b>6</b>
<b>3 Metod och urval</b>	<b>6</b>
<b>4 Resultat</b>	<b>7</b>
<b>4.1 Kompetens och organisation</b>	<b>7</b>
<b>4.2 Mål för verksamheten</b>	<b>10</b>
<b>4.3 Uppsökande verksamhet och anhörigstöd</b>	<b>12</b>
<b>4.4 Kvalitetsarbete</b>	<b>12</b>
<b>4.5 Introduktion för vikarier</b>	<b>16</b>
<b>4.6 Hantering av missförhållanden</b>	<b>17</b>
<b>4.7 Bemötande</b>	<b>17</b>
<b>4.8 Organisation av arbetet</b>	<b>18</b>
<b>4.9 Hantering av klagomål</b>	<b>21</b>
<b>4.10 Hantering av vårdtagares privata medel</b>	<b>22</b>
<b>5 Diskussion</b>	<b>23</b>

## SAMMANFATTNING

Länsstyrelsen har enligt 68 § Socialtjänstlagen, SoL, ansvar för att inom länet utöva tillsyn över kommunernas socialtjänst.

Föreliggande rapport omfattar en kartläggning och redogörelse av organisation, resurser och kompetens inom fyra hemtjänstområden för att tillgodose äldres behov av vård och omsorg i ordinärt boende utifrån kvalitet, säkerhet och kontinuitet.

De fyra hemtjänstområdena som deltagit i denna studie är Johannelund i Linköping, Gamla stan i Motala, Östantill i Norrköping och Valdemarsvik. Rapporten grundas på intervjuer med enhetschef och fyra vårdpersonal i varje område utifrån ett i förväg utsänt frågeformulär.

Resultatet av kartläggningen visar att de fyra enhetscheferna har formell kompetens och lång erfarenhet som arbetsledare och tre av dem har enstaka kurser på högskolenivå inom området. Av de sexton personer som intervjuades så har tio vårdutbildning på gymnasienivå, tre har kortare utbildning och tre saknar vårdutbildning. Personalen har i genomsnitt åtta års yrkeserfarenhet av vård och omsorg. Av de sexton intervjuade är det elva som har deltidstjänstgöring. Under förutsättning att dessa utgör ett representativt urval för personal inom hemtjänsten så kan det uppstå brister i kontinuiteten för den enskilde med stora vårdbehov.

Länsstyrelsen konstaterar att enhetscheferna har stora ansvarsområden. Enhetscheferna måste ha tid för information och kommunikation för att mål och riktlinjer skall vara väl kända av personalen och verksamhetsinnehållet uppfylla de behov och förväntningar som vårdtagare har.

Samtliga enhetschefer uppger att det är problem med att rekrytera personal. Personalförsörjningsfrågor är av central betydelse för den enskildes trygghet. Det räcker inte med god bemanning i betydelsen av ett visst antal anställda. Det är lika viktigt hur den anställda personalen är sammansatt med avseende på ålder, kön, kulturell bakgrund, formell utbildning och kompetens. Med tanke på de rekryteringsproblem som föreligger poängterar Länsstyrelsen även behovet av personal med annan kulturell bakgrund. Det är mycket allvarligt att 100 % av semestervikarierna i Johannelund saknar vårdutbildning.

Det är mycket få män i vård och omsorg endast 9 av 294 tillsvidareanställda.

I Johannelund och Östantill saknas skriftlig information om hemtjänsten. Länsstyrelsen anser att det är en brist när den enskilde inte får både muntlig och skriftlig information om socialtjänstens insatser för äldre.

Det saknas beslut om kvalitetsmål i två kommuner, Motala och Valdemarsvik. De politiska kvalitetsmålen skall omsättas till lokala kvalitetsmål och resultatet skall mätas och lämnas till politikerna. Länsstyrelsen anser att enhetschefer måste ha kompetens för att leda och utveckla kvalitetsarbetet. Det är endast en enhetschef, i Valdemarsvik, som har kvalitetsutbildning på högskolenivå.

Enhetscheferna anser att de viktigaste områdena för kvalitetssystem är kompetens, förhållningssätt och metoder, behovsbedömning och rättssäkerhet i handläggning och dokumentation. 64 % av personalen har fått utbildning i kvalitetsarbetet och har god kunskap om de förbättringsområden som tagits fram på arbetsplatsen. Länsstyrelsen anser att det är av vikt att utnyttja denna resurs och snabbt komma igång med systematiskt kvalitetsarbete. Kvalitetsarbete innefattar även mätning av resultat av förbättringsarbete och Länsstyrelsen finner det anmärkningsvärt att endast 25 % av intervjuad personal känner till om kvalitetsuppföljningar genomförts.

Länsstyrelsen konstaterar att frivilligmedverkan i hemtjänsten är mycket liten och att detta arbete måste intensifieras för att nå de effekter som avses med anvisade stimulansmedel. Det kan vara värdefullt för äldre personer att träffa andra som ej är delaktiga i vårdarbetet. Vård och omsorg är ett kvinnodominerat yrke och därför kan män i frivilligorganisationer ha mycket att tillföra.

Länsstyrelsen finner att det är positivt att personalen känner till vilka åtgärder som skall vidtas om de får kännedom om allvarliga missförhållanden i vård och omsorg om någon enskild. Uppkomsten av missförhållande bör förebyggas genom att arbetsledning och vårdpersonal har rätt kompetens och ett professionellt förhållningssätt.

I resultatet framgår att det finns oklarheter om riktlinjer för bemötande. Allt arbete i hemtjänsten börjar med ett möte och personalen har många möten under en normal arbetsdag. Länsstyrelsen anser att det är viktigt att ha vägledande principer för bemötande och att dessa är väl kända för personalen.

För insatsernas utförande framgår att det finns aktuella arbetsplaner med målsättning som är kända för personalen. Länsstyrelsen finner en allvarlig brist i att uppföljningen av insatserna, i Linköping och Norrköping, inte sker systematiskt på initiativ av den som beslutat om biståndet. Det är både ur kvalitets- och rättssäkerhetssynpunkt viktigt att myndigheten förvisar sig om att den enskilde får det bistånd som beslutet avser.

Det framgår av svaren att insatserna i hemtjänsten först och främst är basal vård och omsorg som att få hjälp med att stiga upp, personlig hygien och påklädning. Mer än 50 % av alla vårdtagare får insatser mer än en gång per dygn. Det visar att äldre personer i ordinärt boende har ett stort omvårdnadsbehov.

Samtliga enhetschefer redogör konkret för hur klagomål hanteras. Svaren från personalen visar att det finns behov av ytterligare information. Kvalitetssystemet bör innehålla rutiner och metoder för hur förslag och klagomål från den enskilde och närstående ska tas om hand, utredas och åtgärdas.

Att människor med behov av vård och omsorg även kan behöva hjälp i olika ekonomiska frågor är naturligt. I de situationer när personal hanterar pengar som tillhör den enskilde måste det finnas skriftliga riktlinjer och rutiner för vilken hjälp som kan ges och hur uppdraget skall utföras och dokumenteras.

Länsstyrelsen finner det anmärkningsvärt att enhetscheferna uppger att det finns regler men endast fyra, av femton intervjuade som hanterar pengar, känner till att det finns.

Med hänsyn till resultatet av rapporten vore det av värde om även andra länsstyrelser genomförde en liknande studie.

## 1. BAKGRUND

Socialtjänstens verksamhet för äldre skall präglas av respekt för den enskildes självbestämmande, integritet, trygghet och värdighet. Insatser inom socialtjänsten skall vara av god kvalitet. För att uppnå god kvalitet i vård och omsorg är en av de viktigaste förutsättningarna att det finns personal med lämplig utbildning och erfarenhet samt ett tydligt och engagerat ledarskap. God kvalitet är att redan vid behovsbedömning uppmärksamma och tillgodose behov av insatser som kan underlätta den dagliga livsföringen till exempel anpassning i bostaden, olika hjälpmedel och rehabilitering. Dessutom förutsätts att den enskilde ges ett verkligt inflytande över hur insatserna utformas. Insatserna bör planeras och genomföras i samverkan med den enskilde.

Samtidigt med och delvis som en följd av förändringarna inom sjukhusvården, har kommunerna kraftigt omprioriterat insatserna inom hemtjänsten till de svårast sjuka och mest hjälpbehövande. Detta har skett inom ramen av en oförändrad totalvolym hemtjänst i landet under 1990-talet. Färre personer får hemtjänst, men den genomsnittliga insatsen per hjälpt person har ökat. En växande grupp äldre som har mer måttliga hjälpbehov och som tidigare omfattades av hemtjänstens insatser står därför i dag utanför äldreomsorgen och hänvisas till att få hjälp från anhöriga eller till att köpa privat hjälp. Mycket tyder på att både anhörigas omsorgsinsatser och privata tjänster har ökat i omfattning under 1990-talet.

Riksdagen har beslutat att anslå ett särskilt stimulansbidrag för insatser riktade mot anhöriga som kommuner vill genomföra i samverkan med anhöriga och frivilligorganisationer. Målsättningen med medlen skall vara att stödja och underlätta samt på olika sätt bidra till en ökad livskvalitet för familjer och andra närstående till äldre, funktionshindrade eller långvarigt sjuka.

Det har också inom hemtjänsten skett vissa förändringar som kan påverka kvaliteten i omsorgen om de äldre. Traditionellt sett har varje hjälptagare haft sitt eget fasta vårdbiträde och i förväg bestämda hjälptider, medan det i dag oftast är en grupp vårdbiträden som gemensamt svarar för en persons hjälp. Av den forskning som är gjord på hemtjänstområdet framgår att det för flertalet gamla personer är viktigt att ha så få vårdare som möjligt, att ha fasta hjälptider och att kunna påverka hjälpinsatsens utförande. Hjälpens innehåll har förskjutits och har mer kommit att omfatta personlig omvårdnad och i allt mindre utsträckning hemmets skötsel. Tidsutrymmet för social samvaro och utevistelse har också minskat kraftigt.

I Socialtjänstlagen (SoL) framgår att socialnämnden skall verka för att äldre människor får möjlighet att leva och bo självständigt under trygga förhållanden och med respekt för deras självbestämmande och integritet och ge dem som behöver det stöd och hjälp i hemmet och annan lättåtkomlig service.

Inom äldreomsorgen finns verksamheter vars funktion är att förebygga isolering och passivitet hos äldre. Det är mötesplatser som erbjuder social gemenskap i olika former - dagcentraler med varierande utbud exempelvis cafeteria, matservering, gymnastik, sällskapsspel och annan sysselsättning.

Trygghetslarm och telefonservice är insatser för att öka tryggheten i ordinärt boende.

Möjligheter till avlastning/växelvård har stor betydelse för många med stort vårdbehov som vårdas av anhörig i ordinärt boende.

Det är viktigt att personalen har ett rehabiliterande synsätt vilket har en avgörande betydelse för att förebygga eller fördröja omfattande vårdbehov. Personal som tar över det som personen själv klarar eller hjälper till för tidigt kan medverka till passivitet eller beroende. Det saknas dock i stor utsträckning forskning inom området vad gäller förebyggande och tidiga insatser. För att möjliggöra metodutveckling är det av stor vikt att insatser utvärderas, följs upp och att resultat fortlöpande bedöms.

Under senare tid har missförhållanden inom vård och omsorg om äldre uppmärksammats. Enligt en ny paragraf i Socialtjänstlagen 71 a §, Lex Sarah, skall var och en som är verksam inom omsorgen om äldre eller människor med funktionshinder vaka över att dessa får god omvårdnad och lever under trygga förhållanden. Denna skyldighet gäller både inom offentlig och yrkesmässigt bedriven enskild verksamhet. Den som uppmärksammar eller får kännedom om ett allvarligt missförhållande skall genast anmäla detta till socialnämnden eller, om det gäller yrkesmässigt bedriven enskild verksamhet, till den som ansvarar för verksamheten. Kan missförhållandet inte åtgärdas omedelbart skall förhållandet anmälas till tillsynsmyndigheten.

## **2. SYFTE**

Syftet med undersökningen är att kartlägga och redogöra för organisation, resurser och kompetens inom fyra hemtjänstområden för att tillgodose äldres behov av vård och omsorg i ordinärt boende utifrån kvalitet, säkerhet och kontinuitet.

## **3. METOD OCH URVAL**

Frågeställningar till enhetschef/arbetsledare bil. 1 och personal bil. 2 skickades ut i juni månad 1999 till fyra utvalda hemtjänstområden efter kontakt med ansvariga chefer. Samtidigt bestämdes tid för intervjuer med utgångspunkt från utsänt material. I varje område intervjuades enhetschef, två tillsvidareanställda och två semestervikarier. Intervjuerna genomfördes under tiden 29 juni-13 juli 1999.

Länsstyrelsen valde hemtjänstområden utifrån följande kriterier:

- kommunal hemtjänst i stor kommun
- privat utförare
- kommunal hemtjänst i medelstor kommun
- kommunal hemtjänst i liten kommun

De utvalda hemtjänstområdena är Johannelund i Linköping, Östantill i Norrköping, Gamla stan i Motala och Valdemarsvik.

## 4. RESULTAT

Vid redovisningen av resultatet används kommunens namn i stället för benämning på hemtjänstområdet. I resultatet grupperas svaren för chefer respektive personal.

### 4.1 Kompetens och organisation

#### Enhetschefer utbildning och erfarenhet

I nedanstående tabell redovisas ansvarig chefs kön, utbildning och erfarenhet.

- A. Kön
- B. Utbildning
- C. Arbetsledarerfarenhet

Kommun	A	B	C
Linköping	Kvinna	Social omsorgslinje 100 p	6 år
Norrköping	Kvinna	Sjuksköterskeutbildning, HSA 40 p, Omvårdnadsvetenskap 40 p	21 år
Motala	Man	Social omsorgslinje, Administration 10 p	16 år
Valdemarsvik	Kvinna	Social omsorgslinje 80 p, HSA 20 p, Kvalitetsutbildning 5 p	10 år

Samtliga fyra enhetschefer har högskoleutbildning. Tre av dem har även enstaka kurser på högskolenivå inom området.

#### Hemtjänstens organisation

- Linköping:** Hemtjänsten i Johannelund och Tannefors bedrivs sedan 1 juni 1999 av Bure Vård och Omsorg AB. För regionen finns en regionchef och lokalt finns en enhetschef i området. Från och med 1 september 1999 kommer det även att finnas en biträdande enhetschef. I Johannelundsområdet finns tre gruppleddare. Biståndshandläggare på Sociala förvaltningen lämnar beställning på insatser som skall utföras.
- Norrköping:** Produktionsutskottet är ansvarig för hemtjänsten i Östantill. Ansvariga chefer är verksamhetsdirektör och biträdande verksamhetsdirektör. Lokalt ansvarig är enhetschefen i området. Biståndshandläggare lämnar beställning på bistånd till enhetschef.
- Motala:** Ansvarig nämnd för vård och omsorg är Skola-fritids-omsorgsstyrelsen. För verksamhetsområdet finns en verksamhetschef. Lokalt för verksamheten finns en resultatenhetschef. Det finns sex samordnare för de olika vårdlagen i Gamla stan. Biståndshandläggare vid Socialnämndens myndighetskansli lämnar beställning på beslutade bistånd till resultatenhetschef.
- Valdemarsvik:** Vuxennämnden ansvarar bland annat för socialtjänstlagens ansvarsområde. Det finns en förvaltningschef för Vuxennämndens ansvarsområde och för äldreomsorgen i kommunen finns två enhetschefer. Biståndshandläggare utreder behov av bistånd och ger förslag till beslut till enhetschef som fattar beslut. Under hösten 1999 tas samordnarfunktionen bort och arbetet skall utföras i självstyrande grupper.

### Enhetschefers ansvarsområden

I nedanstående tabell redovisas enhetschefernas ansvarsområden

- A. Antal ärenden beviljade enligt SoL
- B. Antal platser i särskilda boendeformer
- C. Dagverksamhet
- D. Övrigt
- E. Antal anställda
- F. Övrig arbetsledningsresurs till exempel bitr.enhetschef, gruppleddare, samordnare
- G. Antal män som är tillsvidareanställda

Kommun	A	B	C	D	E	F	G
Linköping	345	54	1	Restaurang. Larm. Nattpatrull	58	3	0
Norrköping	117	31	1	Serveringskök och cafeteria	60	0	0
Motala	340	157	1	Hemsjukvård kväll och natt. 590 trygghetslarm för hela kommunen	105	6	9
Valdemarsvik	90	74	1	Nattpatrull och larm	71	0	0

Anmärkning:

I Motala får personer över 75 år hemservice upp till 8 timmar per månad utan biståndsbedömning. Hemservice omfattar städning, inköp och tvätt.

Medeltal av antal ärenden beviljade enligt SoL per enhetschef är 223.

Medeltal för antal anställda per enhetschef är 73,5 personer.

Cirka 3 % av alla tillsvidareanställda är män.

### Tillsvidareanställd personals kompetens

- A. Vårdutbildning
- B. Saknar vårdutbildning

Kommun	A	B
Linköping	45	13
Norrköping	59	1
Motala	101	4
Valdemarsvik	67	4

Av den tillsvidareanställda personalen har 92,5 % någon form av vårdutbildning.  
29 % av personalen i Linköping saknar vårdutbildning

### Kompetens och kön bland semestervikarier

- A. Antal personer
- B. Därav antal män
- C. Antal personer med vårdutbildning
- D. Antal personer som saknar vårdutbildning

Kommun	A	B	C	D
Linköping	36	6	0	36
Norrköping	16	5	12	4
Motala	47	3	29	18
Valdemarsvik	29	1	17	12

Av semestervikarierna har 45 % någon form av vårdutbildning totalt sett i undersökningen.  
12 % av semestervikarierna är män.



Den procentuella fördelningen av semestervikarier som saknar utbildning är följande:

Linköping:	100 %
Norrköping:	25 %
Motala:	38 %
Valdemarsvik:	41 %

### Intevju med personal i de fyra kommunerna

I varje kommun intervjuades fyra personal, varav två skulle vara vikarier/semestervikarier. I nedanstående tabell presenteras anställningsform, kön, utbildning och erfarenhet.

- A. Anställningsform och tjänstgöringsgrad
- B. Kön
- C. Vårdutbildning gymnasienivå
- D. Kortare vårdutbildning
- E. Saknar vårdutbildning
- F. Yrkeserfarenhet inom området

Kommun	A	B	C	D	E	F
Linköping	T.v. anställd, heltid	Kvinna	X			10 år som vårdbiträde
	T.v.anställd, deltid	Kvinna	X			Sjukhem 4 år, hemtjänst 4 år
	T.v.anställd, heltid	Kvinna		X		Säbo 14 år
	Vikarie, deltid	Kvinna		X		6 år inom hemtjänst. Timvikarie
Norrköping	T.v.anställd, heltid	Kvinna	X			Äldreomsorg 5 år
	Vikarie, deltid	Man		X		Äldreomsorg 7 år
	Vikarie, deltid	Kvinna	X			Pers.ass. 1 år, hemtjänst 6 mån
	Vikarie, heltid	Kvinna	X			Psykiatri 3 år, äldreomsorg 7 år
Motala	T.v. anställd, deltid	Kvinna			X	Hemtjänst 10 år
	T.v.anställd, deltid	Kvinna			X	Hemtjänst 19 år
	Vikarie, deltid	Kvinna	X			Hemtjänst 7 mån
	Vikarie, deltid	Kvinna	X			Hemtjänst 9 mån
Valdemarsvik	T.v.anställd, heltid	Kvinna	X			Hemtjänst 12 år
	T.v.anställd, deltid	Kvinna	X			Hemtjänst 12 år
	Vikarie, deltid	Kvinna	X			Saknar tidigare erfarenhet
	Vikarie, deltid	Kvinna			X	Hemtjänst 8,5 år

#### Anmärkning:

Av de sexton intervjuade är 8 tillsvidareanställda dock ej jämt fördelade.

Elva har deltidstjänst.

Tio har vårdutbildning på gymnasienivå, tre har kortare vårdutbildning och tre saknar vårdutbildning

Personalen har lång erfarenhet inom vårdområdet ca 8 år i medeltal per person.

### Enhetschefernas erfarenhet av tillgång på vikarier:

Linköping: Problem med att skaffa vikarier.

Norrköping: Det har gått bra inför sommaren 1999. Det var problem hösten 1998 när enheten ökade med 500 timmar/månad i hemtjänsten.

Motala: Svårt med vikarier överhuvudtaget.

Valdemarsvik: Det har varit skapligt. Kommunen anställer 20 årsarbetare vid årsskiftet 2000.

### Länsstyrelsens synpunkter

De fyra enhetschefer som Länsstyrelsen intervjuat har formell kompetens för sitt arbete, lång erfarenhet som arbetsledare och tre av dem har enstaka kurser på högskolenivå inom området.

Länsstyrelsen kan konstatera att enhetscheferna har stora ansvarsområden. Enhetschefer ansvarar för ledning och fördelning av arbetet och med att tillgodose vårdtagares inflytande och delaktighet i vård och omsorg, samverkan med andra aktörer, ekonomi, personalförsörjning, kompetens- och utvecklingsfrågor och lokalansvar. Allra viktigast är ledarens förmåga att med befintliga resurser skapa förutsättningar för både en god livskvalitet för omsorgstagare och en god arbetsmiljö för personalen.

Det framgår av svaren att det är problem med rekrytering av personal. I ett hemtjänstområde, Johannelund, saknar alla semestervikarier utbildning inom vårdområdet. Den situationen ställer stora krav på arbetsledning och övrig personal vad gäller introduktion och stöd i olika former.

68 % av de intervjuade har deltidstjänstgöring. Länsstyrelsen anser att om dessa utgör ett representativt urval av personalen så kan det vara svårigheter att hålla kontinuitet i vård och omsorg.

Av den personal som intervjuats så har tio av sexton vårdutbildning på gymnasienivå, tre har kortare utbildning, tre saknar utbildning och dessutom har personalen lång erfarenhet inom vårdområdet.

Länsstyrelsen noterar att det är endast 9 av 294 tillsvidareanställda som är män.

## 4.2 Mål för verksamhet

### Har kommunen fattat beslut om övergripande målsättning för äldre- och handikappomsorgen?

Linköping:	Ja i kravspecifikationen
Norrköping:	Ja
Motala:	Ja och Kommunfullmäktige har initierat en översyn
Valdemarsvik:	Ja

### Finns det lokalt utarbetade mål inom ansvarsområdet?

Linköping:	Ja övergripande mål
Norrköping:	Ja
Motala:	Ja
Valdemarsvik:	Nej

### Vilka är de lokalt utarbetade målen?

Linköping:	Att vara bäst på att ge kunderna de tjänster de beställer. Effektivt utnyttja de ekonomiska och personella resurserna. Att alltid sätta vårdtagarna i centrum. 100% av vårdtagarna skall vara nöjda med de tjänster vi erbjuder.
------------	---

- Norrköping: Alla som vill skall komma upp före klockan tio.  
Bevara det friska – ha tid för träning.  
Arbeta utifrån personens egna önskemål.
- Motala Att ta tillvara den enskildes möjlighet att med stöd kunna fortsätta leva ett bra och värdigt liv.  
Att arbetet grundas på respekt för servicemottagarens personliga integritet och självbestämmande.  
Att arbetet utförs på ett professionellt sätt.  
Att arbetet utförs på avtalad tid med servicemottagaren.  
Att arbetet utförs på ett sådant sätt att risken för arbetsskador undviks samt att tillgång till hjälpmedel finns i tillräcklig omfattning.
- Valdemarsvik: Lokalt utarbetade mål saknas.

#### **Enhetschefernas insatser för att nå målen**

- Linköping: Informerar vid anställningsintervju och på arbetslagsträffar.
- Norrköping: Genom att vara modell för anställda.  
Möter de boende.  
Arbetar mycket med personal om gemensamma mål.  
Handledning av personal utifrån pensionärernas erfarenhet.  
Muntlig uppföljning.  
Snabb konfliktlösning.
- Motala: Samordnare utser kontaktperson.  
Utarbetar arbetsplan tillsammans med omsorgstagare som då kan påverka innehåll.  
Tar upp målsättning på personalmöten och rapporter.  
Tillser att det finns medel för biståndsbesluten.
- Valdemarsvik: Arbetar med kontaktpersoner.

#### **Lokalt utarbetad skriftlig information om hemtjänsten**

I hemtjänstområdena i Linköping och Norrköping saknas skriftlig information. I hemtjänstområdet i Linköping planeras utarbetande av skriftlig information hösten 1999.

I Motala och Valdemarsvik finns skriftlig information om hemtjänsten för vårdtagare.

#### **Länsstyrelsens synpunkter**

Det finns övergripande målsättning i de fyra kommunerna och för att denna skall nås måste det finnas lokalt utarbetade mål som kan mätas. Politikerna måste få del av resultat på mätningar.

I Valdemarsviks kommun saknas lokalt utarbetade mål i hemtjänsten.

När de lokala målen utarbetas måste även mätning av resultat planeras.

Enhetscheferna är de som skall ansvara för information om och genomförande av målsättning tillsammans med personalen och detta utförs på olika sätt utifrån de förutsättningar som råder.

Länsstyrelsen anser att det är av yttersta vikt att enhetschefer har tid för information och kommunikation till och från personal för att de av politikerna fastställda målen skall bli väl kända och hållas aktuella.

Till Socialnämndens uppgifter hör att bland annat informera om socialtjänsten. Länsstyrelsen anser att det är en brist när den enskilde inte får både muntlig och skriftlig information om de insatser som finns för äldre i kommunen.

### 4.3 Uppsökande verksamhet och anhörigstöd

#### Förekomst av uppsökande verksamhet.

Enhetschefen i Valdemarsvik bedriver uppsökande verksamhet genom information och samverkan med primärvården. I de tre andra kommunerna är det biståndshandläggare/socialförvaltning som ansvarar för uppsökande verksamhet.

#### Stöd till anhöriga.

- Linköping: Vid behov efter biståndsbeslut erbjuds avlösning till anhöriga i form av växelvård eller annat tillfälligt boende. Närstående ska kunna erbjudas stöd i form av samtal och utbildning. I övrigt inget organiserat.
- Norrköping: Ja via demensteam.
- Motala: Strokegrupp tillsammans med Landstinget.
- Valdemarsvik: Ja, växelvård/avlastning. Ett antal personer har utbildats i Röda Korsets regi.

#### Frivilliginsatser.

- Linköping: Nej.
- Norrköping: Ja en klubb i kyrklig regi.
- Motala: Planeringsråd med representanter från pensionärsorganisationer. Trivselklubb. Väntjänst som innefattar telefonsamtal och besök.
- Valdemarsvik: Insatser finns inom väntjänst

#### Länsstyrelsens synpunkter

Socialnämnden skall göra sig väl förtrogen med levnadsförhållandena i kommunen för äldre personer och i sin uppsökande verksamhet upplysa om socialtjänsten. Det är av vikt att det finns riktlinjer för hur uppsökande verksamhet skall bedrivas. Uppsökande verksamhet är en form av förebyggande arbete då tidiga insatser kan fördröja eller förhindra större behov av vård och omsorg.

Länsstyrelsen konstaterar att frivilligmedverkan i hemtjänsten är mycket liten och att detta arbete måste intensifieras för att nå de effekter som avses med anvisade stimulansmedel. Det kan vara värdefullt för äldre personer att träffa andra som ej är delaktiga i vårdarbetet. Vård och omsorg är ett kvinnodominerat yrke och därför kan män i frivilligorganisationer ha mycket att tillföra.

#### 4.4 Kvalitetsarbete

##### Politiskt ansvarig nämnds beslut om kvalitetsmål och målens innehåll

- Linköping: Ja, finns i omsorgsutskottets effektmål.  
Stöd och service ska utformas och följas upp av den enskilde och/eller anhörig tillsammans med berörd personal från utförare och socialförvaltningen. Uppföljning av insatserna ska ske vid behov, dock minst en gång per år. Den enskilde ska få hjälp av så få personer som möjligt och skall så långt det är möjligt kunna påverka av vilka och av hur många av utförarens personal han/hon får hjälp av. Möjlighet att byta personal skall finnas.
- Norrköping: Norrköpings kommun har antagit en kvalitetspolicy och i den beskrivs kvalitet, kundorienterat arbetssätt, förväntningar på den kommunala verksamheten, ständiga förbättringar, mäta och följa upp.
- Motala: Det finns inga beslut om kvalitetsmål.
- Valdemarsvik: Det finns inga beslut om kvalitetsmål.

##### Enhetschefers information till personal om kvalitet enligt 7 a § Socialtjänstlagen och kvalitets-system inom omsorgerna om äldre och funktionshindrade Allmänna råd SOSFS 1998:8 (S).

- Linköping: Informerat om begreppet kvalitet, om att arbeta systematiskt med hjälpmedel i form av rutinpärm.
- Norrköping: Heldagsutbildning om kvalitet för personal. Vid introduktion informerar chefen om kvalitet. Varje vårdlag har våren 1999 haft utbildningsdagar och informerats om kvalitetsmål.
- Motala: Informerat om innebörden i begreppet kvalitet, rutiner och arbetsplaner på personalträffar.
- Valdemarsvik: Har givit muntlig information om kvalitet och personalen har fått utbildning.

##### Enhetschefernas rangordning av det som var och en anser viktigast i Allmänna rådet SOSFS 1998:8 (S) för sitt ansvarsområde

Enligt det allmänna rådet bör kvalitetssystemet minst omfatta följande områden. Enhetscheferna har rangordnat från ett till fem vad de anser viktigast.

- A. Behovsbedömning och rättssäkerhet i handläggning och dokumentation
- B. Extern och intern samverkan och samarbete
- C. Förhållningssätt och metoder
- D. Kompetens
- E. Upphandling, inköp, tekniska system och produkter
- F. Riskanalys
- G. Avvikelsehantering
- H. Klagomålshantering
- I. Egenkontroll

Kommun	A	B	C	D	E	F	G	H	I
Linköping	3		2	1				5	4
Norrköping	3	4	2	1			5		
Motala	3	2	1				4	5	
Valdemarsvik	4		5						

Enhetschefen i Valdemarsvik anser att utöver ovanstående rangordning är följande viktigt för egna ansvarsområdet:

1. Gemensam kvalitetspolicy för Vuxennämndens ansvarsområde
2. Kontinuitet vad gäller insatser hos den enskilde
3. Metod för uppföljning av förbättringsområden

### **Kvalitetsutbildning för enhetschefer**

Linköping:	Benchmarking genom jämförelse med andra organisationer.
Norrköping:	Tidigare utbildningar, konferenser, dokumentation enligt VIPS-modell och egna studier. 1) VIPS är en förkortning av Välbefinnande, Integritet, Prevention och Säkerhet vilka bildar grundpelare i en modell för dokumentation inom hälso- och sjukvården.
Motala:	Varit på olika seminarier.
Valdemarsvik:	Ja, 5 p på högskolenivå.

### **Enhetschefernas beskrivning av hur de arbetar med kvalitetsutveckling**

Linköping:	Pratar med personal om bemötande, tolkningar av upplevelser. Kommer att genomföra mätningar av resultat.
Norrköping:	Styrkort över de insatser som skall göras. Synliggöra vad personalen gör genom att följa brukarkorten. Utvärdera insatserna.
Motala:	I grupper för att förbättra rapporteringssystem, med rutiner och arbetsplaner.
Valdemarsvik:	Har genomfört kvalitetsutbildning för personalen.

### **Framtagna förbättringsområden som ingår i kvalitetsarbetet**

Linköping:	Kontinuitet för vårdtagare. Dokumentera arbetsplan tillsammans med vårdtagare. Vårdtagare skall få sina behov tillgodosedda.
Norrköping:	Omtanke. Kontinuitet. Öppen arbetsgrupp. God kommunikation. Flexibilitet. Gemensamt ansvar. Resurseffektivitet.
Motala:	Rapportering. Arbetsplaner (kontinuitet). Bemötande.
Valdemarsvik:	Har diskuterats och skall sammanställas under hösten 1999.

### **Genomförda uppföljningar och resultat av kvalitetsarbetet**

Linköping:	Nej. Utförare sedan 1 juni 1999.
Norrköping:	Ja. Enkät och intervju med pensionärer. 98 % var nöjda med bemötande. Sämst resultat var kommunikation.
Motala:	Ja. Elevarbete våren 1999. Uppföljning av arbetsmetoder, bemötande och kontinuitet. Bemötandet var mycket gott. Kontinuiteten var ej helt bra.
Valdemarsvik:	Ja. Uppföljning har genomförts men hjälp av Vadstenamodellen på ålderdomshemmet i Gryt. Bra resultat.

## Anmärkning:

Vadstenamodellen beskrivs som en modell för kvalitets- och verksamhetsutveckling avsedd för äldreomsorgen. Syftet är att med hjälp av enkäter till vårdpersonal, vårdtagare och anhöriga kontrollera om verksamhetens kvalitet håller avsedd standard.

**Personalens kunskap om och engagemang i kvalitetsarbete**

**TV** = tillsvidareanställd personal. **V** = vikarie. **SV** = semestervikarie

- A. Har fått kvalitetsutbildning i nuvarande arbete.
- B. Har ej fått kvalitetsutbildning
- C. Har kunskap om pågående kvalitetsarbete i hemtjänsten
- D. Vad är det som skall förbättras
- E. Känner till uppföljningar som gjorts i kvalitetsarbetet

Kommun	A	B	C	D	E
Linköping, <b>SV</b>		X	Nej		Nej
<b>TV</b>	X		Ja	Skriftliga rutiner, kontinuitet, arbetsplan, vårdlagsutveckling med personalansvar	Nej
<b>TV</b>	X		Ja	Kontaktmannaskap, kontinuitet, vårdlagsutveckling	Nej
<b>V</b>		X	Ja	Kontaktmannaskap, arbetsplan	Nej
Norrköping, <b>V</b>		X	Ja	Målsättning, kontinuitet	Nej
<b>V</b>	X		Ja	Uppföljning av styrkort, kontinuitet, gemensamt ansvar, öppen arbetsgrupp	Ja 1998
<b>V</b>	X		Ja	Kontinuitet och flexibilitet	Ja 1998
<b>TV</b>		X	Nej		Nej
Motala, <b>V</b>		X	Ja	Arbetsplaner	Nej
<b>TV</b>	X		Ja	Arbetsplaner, bemötande	Ja
<b>TV</b>		X	Ja	Arbetsplaner, bemötande	Vet ej
<b>V</b>		X	Ja	Arbetsplaner, bemötande	Ja
Valdemarsvik, <b>SV</b>		X	Nej		Nej
<b>TV</b>	X		Ja	Vet ej	Nej
<b>TV</b>	X		Ja	Tagit fram förslag på områden som skall fastställas hösten 1999	Nej
<b>V</b>		X	Ja	Se ovan	Nej

**Länsstyrelsens synpunkter**

Enligt Socialtjänstlagen, SoL, skall insatserna vara av god kvalitet. Trots detta saknar två kommuner, Motala och Valdemarsvik, beslut om kvalitetsmål.

För att utveckla och säkerställa de krav på god kvalitet som ställs i 7a §, SoL, bör kommunerna fastställa en övergripande inriktning och policy för verksamhetens kvalitet. Kommunerna bör också säkerställa att det i varje verksamhet finns ett ändamålsenligt kvalitetssystem för att fortlöpande styra, följa upp, utveckla och dokumentera kvaliteten. Kvalitetssystem utgör ett stöd för ledningen för att kunna styra verksamheten mot uppsatta mål. Enhetscheferna har informerat om kvalitet utifrån gällande lagstiftning och de allmänna råd som Socialstyrelsen utfärdar.

Enligt enhetschefernas rangordning är de viktigaste områdena för kvalitetssystem, kompetens, förhållningssätt och metoder, behovsbedömning och rättssäkerhet i handläggning och dokumentation.

Av de fyra enhetscheferna som skall leda kvalitetsarbetet är det endast en som har kvalitetsutbildning på högskolenivå. Länsstyrelsen anser att utbildning är nödvändig för enhetschefernas arbete med kvalitetsutveckling.

I tre av fyra hemtjänstområden har förbättringsområden tagits fram. Resultatet av dessa måste sedan mätas för att se om målet nås. Sju av elva tillsvidareanställda eller långtidsvikarier har fått utbildning i kvalitetsarbete och det motsvarar 64%. Länsstyrelsen anser att det är av vikt att utnyttja denna resurs och snabbt komma igång med systematiskt kvalitetsarbete som ett arbetssätt.

I de tre hemtjänstområden, Linköping, Norrköping och Motala, som tagit fram förbättringsområden finner Länsstyrelsen att personalen har god kunskap om dessa.



## 4.5 Introduktion för vikarier

### Introduktion av semestervikarier.

Linköping:	Muntlig information och gå bredvid två dagar och en kväll.
Norrköping:	Muntlig information och gå bredvid van personal.
Motala:	En teoridag. Gå bredvid van personal. Checklista.
Valdemarsvik:	Muntlig information. Gå bredvid van personal efter behov.

### Innehåll i den muntliga informationen till semestervikarier.

- A. Mål med verksamheten
- B. Aktuell lagstiftning, SoL, HSL och LSS.
- C. Sekretess
- D. Förhållningssätt/metoder
- E. Avvikelse/missförhållande
- F. Bemötande

Kommun	A	B	C	D	E	F
Linköping	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Norrköping	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Motala	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Valdemarsvik	Nej	Nej	Ja	Ja	Ja	Ja

Samtliga kommuner har innehållet i introduktionen dokumenterad.

### Introduktion i vårdarbete

Samtliga nio vikarier har fått teoretisk och praktisk introduktion i vårdarbetet. Den teoretiska introduktionen har omfattat mål med verksamheten, aktuell lagstiftning, sekretess och tystnadsplikt, förhållningssätt och metoder samt rutiner för rapporteringar vid avvikelser och missförhållanden.

### Länsstyrelsens synpunkter

Länsstyrelsen finner att introduktion av vikarier sker systematiskt både teoretiskt och praktiskt, vilket är en förutsättning för att garantera kontinuitet i samband med semestrar och annan frånvaro.

## 4.6 Hantering av missförhållanden

### Enhetschefers hantering av missförhållanden.

Samtliga intervjuade enhetschefer uppger att de hanterar dessa enligt de riktlinjer som finns i kommunen.

### Personalens handlingsberedskap vid misstanke om missförhållande i vård och omsorg.

Samtliga 16 personer vet vad de skall vidta för åtgärder vid misstanke om missförhållanden. Alla uppger att de går till närmast överordnad chef/gruppledare/samordnare.

#### Länsstyrelsens synpunkter

Samtlig intervjuad personal uppger att de vet vad de skall vidta för åtgärder om de uppmärksammar eller får kännedom om ett allvarligt missförhållande i omsorgerna om någon enskild. Av svaren framgår att samtliga går till närmast överordnad.

Enhetscheferna hanterar missförhållande enligt de riktlinjer som finns antagna i kommunen.

Linköping, Norrköping och Motala har utifrån 71a §, SoL, uppdaterat sina rutiner för handläggning av missförhållanden. I Valdemarsvik finns rutiner utifrån det Allmänna rådet "Anmälan om övergrepp inom kommunernas äldre- och handikappomsorg samt den därtill knutna hälso- och sjukvården, SOSFS 1996: 11 (S) som upphört att gälla 1999-02-15.

Socialstyrelsen kommer att utfärda ett Allmänt råd år 2000 om hantering av missförhållanden i vård och omsorg. Länsstyrelsen anser att de kommuner som ej uppdaterat sina rutiner kan avvakta tills detta Allmänna råd och föreskrifter kommer.

## 4.7 Bemötande

### Enhetschefernas svar på förekomst av skriftliga riktlinjer om bemötande av vårdtagare och vad som ingår.

Linköping: Ja. I riktlinjerna ingår detaljerat hur personal bör uppträda och bemöta äldre personer.

Norrköping: Ja. Riktlinjerna innehåller personalens klädsel, bemötande och uppträdande.

Motala: Nej.

Valdemarsvik: Ja. I riktlinjerna ingår personalens förhållningssätt, hur presentation sker och hur information ges. Enhetschefen uppger att riktlinjerna skall uppdateras.

### Vilken information får personalen om bemötande av omsorgstagare/anhöriga

Efter varje svar anges hur många av personalen som avgivit samma svar.

Linköping: Ingen (1).  
Presentation, vara klar och tydlig, informera, enkelt språk, respektfull attityd (3).

Norrköping: Ett bra beteende och ett gott uppträdande (1).  
Bemötandet finns naturligt (1).  
Ingen (2).

Motala: Visa respekt, vara vänlig och vårdad klädsel (4).

Valdemarsvik: Presentera sig. Visa respekt, vara vänlig och glad (4).

### **Finns det riktlinjer för hur bemötande skall ske?**

Efter varje svar anges hur många av personalen som avgivit samma svar.

Linköping: Vet ej (1).  
Ja skriftliga (3).

Norrköping: Ja (1).  
Nej (3).

Motala: Nej (1).  
Ja (3).

Valdemarsvik: Vet ej (3).  
Ja (1).

### **Länsstyrelsens synpunkter**

I svaren om det finns skriftliga riktlinjer om bemötande uppger tre av fyra enhetschefer och åtta av personalen att det finns och fyra att det ej finns och fyra vet ej.

Bemötande är ett mellanmänniskt samspel som handlar om den inställning som personer har till varandra och hur denna visar sig i ord, gester och handling. En avgörande faktor för ett gott bemötande är den grundläggande människosyn som personen har.

Länsstyrelsen anser att det är viktigt att formulera vägledande principer för bemötande och att dessa är väl kända för all personal. Resultatet visar att det krävs mera information till personalen

## **4.8 Organisation av arbetet**

### **Förekomst av utarbetade arbetsplaner om beslutade insatser, personalens kunskap om insatserna och hur uppföljning sker.**

Enhetschefers svar.

Linköping: Det finns utarbetade planer. Genom brukarkort får personalen veta vad som skall utföras och även vad de speciellt bör tänka på. Uppföljning sker på olika sätt dock ej kontinuerligt.

Norrköping: Utarbetade planer finns i brukarkorten. Biståndshandläggare ansvarar för uppföljning. Brukarkorten uppdateras varje kvartal.

Motala: Det finns utarbetade planer. Arbetsplanerna ligger till grund för personalens arbetschema i vilket framgår vad de skall göra. Uppföljning av insatserna sker efter signaler från hemtjänsten. Biståndshandläggarna ansvarar för uppföljning.

Valdemarsvik: Enhetschefen ansvarar för biståndsbeslut. För personalen som tjänstgör dagtid finns kort och omvårdnadsplan. För nattpersonalen finns serviceblad. Insatserna aktualiseras i rapporter till personal. Uppföljning sker kontinuerligt i personalgruppen och enligt beslut.

### En normal dag i hemtjänsten

I nedanstående tabell presenteras personalens svar och varje rad är svar från fyra personer  
I varje hemtjänstområde är det fyra personal som svarat.

- A. Antal vårdtagare som får hjälp i området
- B. Antal vårdtagare av dessa som får mer än ett besök per dygn
- C. Antal vårdtagare som har fysiska funktionshinder
- D. Antal vårdtagare som har psykiska funktionshinder
- E. Antal vårdtagare som har sociala funktionshinder

Kommun	A	B	C	D	E
Linköping	24	17	15	3	1
Norrköping	36	19	22	4	0
Motala	95	50	68	13	1
Valdemarsvik	68	43	35	2	1
Summa	<b>223</b>	<b>129</b>	<b>140</b>	<b>22</b>	<b>3</b>

Antalet vårdtagare som får hjälp av fyra personer i varje område varierar mellan 24 och 95 personer. Antalet personer som får mer än ett besök per dygn varierar från lägst 17 till högst 50 personer.

I Johannelund, Linköping har 71% av omsorgstagarna besök mer än en gång per dygn, i Valdemarsvik 63% och i Norrköping och Motala 53%.

Majoriteten av vårdtagarna har fysiska funktionshinder.

### Rangordning av de vanligaste insatserna under en arbetsdag

Personalen har rangordnat de mest förekommande insatserna utifrån en skala 1-5, där 1 är den mest förekommande insatsen. Varje rad är svar från en person.

- A. Hjälp med att stiga upp, personlig hygien och påklädning
- B. Hjälp med måltid och läkemedel
- C. Toalettbesök
- D. Tillsyn
- E. Bäddning
- F. Städning
- G. Inköp

Kommun	A	B	C	D	E	F	G
Linköping	2	1	3			5	4
	1	2					3
	1	2			3	4	3
	1	2					
Norrköping	1	2	3		4	5	
	2	3	4	1			
	1	2					
	3	1	2				
Motala	1	2				3	
	2	3	1				
	2	1	3	4			
	3	2	1				
Valdemarsvik	2	1		3			
	2	1		3		4	5
	1	2		4	3	5	
	1	2				3	
<b>Rangordning</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>6</b>

### Hur får personalen information om till vem, vad och hur insatserna skall ske?

- Linköping: Utifrån ett rullande schema för arbetslaget framgår till vem personalen skall gå. Med hjälp av arbetsplaner, rapportbok och arbetsplan i hemmet. Det finns också akutinformation.
- Norrköping: Enligt schema som utarbetas i vårdlaget. På brukarkorten framgår vad som skall utföras och hur. Gemensam genomgång i vårdlaget varje dag. I första hand går kontaktperson till "sina" pensionärer för att öka kontinuiteten.
- Motala: Med hjälp av schema, arbetsplan och rapport. Samordnare ansvarar för schema där varje vårdtagare noteras.
- Valdemarsvik: Med hjälp av schema där vårdtagare finns noterade. I rapportpärm finns aktuell information.  
Muntlig rapport.

### Förekomst av arbetsplaner, målsättning och utvärdering av insatserna

Varje rad är svar från en person.

- A. Finns det aktuella arbetsplaner utifrån biståndsbeslutet  
B. Känner Du till målsättningen med biståndsbeslutet  
C. Utvärderas insatserna  
D. Vem utvärderar insatserna

Kommun	A	B	C	D
Linköping	Ja	Ja	Nej	
	Ja	Ja	Nej	
	Ja	Ja	Nej	Hemtjänst tar initiativ vid förändringar
	Ja	Ja	Nej	Se ovan
Norrköping	Ja	Ja	Ja	Kontaktperson kontaktar handläggare/anhöriga för genomgång
	Ja	Ja	Nej	Genomgång vid vårdlagsträffar
	Ja	Nej	Nej	
	Ja	Nej	Nej	
Motala	Ja	Ja	Ja	Samordnare, kontaktperson, biståndshandläggare och pensionär
	Ja	Ja	Ja	Samordnaren kontaktar biståndshandläggare
	Ja	Ja	Ja	Utvärdering sker på initiativ från personal
	Ja	Ja	Ja	Se ovan
Valdemarsvik	Ja	Ja	Vet ej	
	Ja	Ja	Ja	Kontinuerlig utvärdering
	Ja	Ja	Ja	Kontinuerlig utvärdering genom vårdplanering
	Ja	Ja	Ja	Muntlig utvärdering vid vårdplanering

### Länsstyrelsens synpunkter

Det framgår av svaren att det finns aktuella arbetsplaner med målsättning och att dessa är kända för personalen. De vanligaste insatserna enligt svaren är basal omvårdnad, måltider och läkemedel.

Länsstyrelsen ser dock allvarligt på att i två områden, Linköping och Norrköping sker ingen kontinuerlig uppföljning och utvärdering av besluten annat än på initiativ av utföraren enligt personalens svar.

Behovsbedömning och beslut om bistånd är i princip grunden till all verksamhet för äldre och funktionshindrade. Att utreda och fatta beslut om insatser är myndighetsutövning. Ett beslut är en del i rättssäkerheten och ger den enskilde möjlighet att överklaga.

## 4.9 Hantering av klagomål

### Enhetschefers hantering av klagomål från omsorgstagare/anhöriga samt förekomst av riktlinjer.

- Linköping: Enhetschef tar personlig kontakt med omsorgstagare/anhöriga och utreder därefter. Kommer att utarbeta en policy för klagomålshantering som kommer att finnas i rutinpärm.
- Norrköping: Enhetschef tar direkt upp klagomål och åtgärdar dessa. Det finns inga skriftliga riktlinjer.
- Motala: Enhetschef tar upp klagomål och utreder. Klagomål hanteras enligt kommunens rutin för missförhållanden inom vård och omsorg. Klagomål skall vara skriftliga, skriftligt yttrande från personal och skriftlig rapport.
- Valdemarsvik: Enhetschefen pratar med berörd person. Utreder och dokumenterar klagomålen och pratar med berörd personal och vidtar de åtgärder som situationen kräver. Det finns inga riktlinjer.

### Personalens handlingsberedskap när en pensionär är missnöjd med en arbetskamrats uppträdande

- Linköping: Berättar om klagomålen för ansvarig chef. Går till gruppleddaren som tar upp detta med personen ifråga. Pratar med den som klagar. Går sedan till den som misstänks och därefter till gruppleddaren. Pratar med arbetskamraten och därefter till ansvarig chef.
- Norrköping: Pratar med vårdlaget och därefter till arbetsledaren. Pratar med personen och om det ej hjälper till arbetsledaren. Talar först med personen det gäller och om det ej hjälper till arbetsledaren (2).
- Motala: Anmäler till samordnaren. Anmäler till samordnaren som pratar med personen. Pratar med arbetskamraten och går därefter till samordnaren (2).
- Valdemarsvik: Går till enhetschefen (4).

### Personalens kännedom om förekomst av riktlinjer för klagomålshantering

- Linköping: Tre uppger att det inte finns riktlinjer och den fjärde vet ej. Två personer uppger därutöver att riktlinjer skall tas fram.
- Norrköping: Fyra personer säger att det inte finns

Motala: Två personer vet ej och två uppger att det finns

Valdemarsvik: Tre personer vet ej och den fjärde säger nej

#### **Länsstyrelsens synpunkter**

I Socialstyrelsens Allmänna råd om Kvalitetssystem inom omsorgerna om äldre och funktionshindrade, SOSFS 1998:8 (S) framgår att kvalitetssystemet bör innehålla rutiner och metoder för hur förslag och klagomål från den enskilde och närstående ska tas om hand, utredas och vid behov åtgärdas.

Samtliga enhetschefer redogör för hur hantering av klagomål sker.

Länsstyrelsen finner anledning att påpeka att kommunen inte kan kräva att klagomålen ska vara skriftliga.

För övrigt anser Länsstyrelsen att det skulle vara till hjälp för arbetsledaren att ha skriftliga riktlinjer för hantering av förslag och klagomål i de kommuner som saknar detta. Svaren från vårdpersonalen i två kommuner visar att det finns behov av ytterligare information

## **4.10 Hantering av omsorgstagares privata medel**

### **Enhetschefernas svar gällande personalens hantering av omsorgstagares privata medel**

Linköping: Personalen hanterar pengar undantagsvis. Det finns regler för hanteringen.

Norrköping: Ja personalen hanterar pengar. Det finns regler. Vid behov ansöks om god man.

Motala: Personalen hanterar pengar. Det finns regler om hanteringen. Personal skriver vad som mottagits, kvitto på det som handlats och vad som återlämnats.

Valdemarsvik: Personalen hanterar pengar. Reglerna som gäller är enkel bokföring.

### **Hanterar personal pengar som tillhör vårdtagare?**

Personalens svar.

Linköping: Alla fyra intervjuade uppger att de hanterar pengar.

Norrköping: Alla fyra intervjuade uppger att de hanterar pengar. Det är vanligtvis kontaktpersonen som sköter hanteringen.

Motala: Alla fyra uppger att de hanterar pengar.

Valdemarsvik: Tre uppger att de hanterar pengar.

### **I vilka situationer?**

Det är i första hand fråga om inköp. Fem av de sexton tillfrågade uppger att de även gör bank- och postärenden.

### Finns det riktlinjer för hur hantering av vårdtagares privata medel skall ske?

Personalens svar.

- Linköping: Två personer vet ej, en person uppger att det inte finns och en person uppger att det finns riktlinjer.
- Norrköping: Två personer har ej sett några, en person vet ej men för kassabok efter samråd med anhörig och en person säger att det ej finns riktlinjer.
- Motala: En person vet ej och tre uppger att det finns riktlinjer och att i dessa framgår att inköp skall redovisas med kvitto.
- Valdemarsvik: Två personer säger att det inte finns några riktlinjer och två personer vet ej.

#### Länsstyrelsen synpunkter

Det ligger i sakens natur att människor med stora omvårdnadsbehov även kan behöva hjälp i olika ekonomiska frågor. Hjälpen kan utgöras av att ta ut pengar eller betala dagliga utgifter. Om den enskilde på grund av funktionshinder behöver hjälp att förvalta sin egendom finns möjlighet att utse god man eller förvaltare. Enligt 42 § Socialtjänstförordningen skall Socialnämnden anmäla till överförmyndaren om den finner att god man eller förvaltare bör förordnas för någon.

När personalen befattar sig med medel som tillhör vårdtagare bör det vid förvaltningen finnas dokumentation för det uppdrag som personalen har, även om det är av mer tillfälligt slag, och hur redovisning, skall ske till den enskilde. Inom förvaltningen bör finnas skriftliga instruktioner för vilken hjälp som skall eller kan lämnas, hur uppdragen skall utföras och dokumenteras.

Länsstyrelsen finner det anmärkningsvärt att de fyra enhetscheferna uppger att det finns regler men endast fyra av femton i personalen, som hanterar omsorgstagares privata medel, känner till att det finns.

## 4. DISKUSSION

Syftet med denna undersökning har varit att kartlägga och redogöra för organisation, resurser och kompetens inom fyra hemtjänstområden för att tillgodose äldres behov av vård och omsorg i ordinärt boende utifrån kvalitet, säkerhet och kontinuitet.

De nya nationella målen för äldrepolitiken som trädde i kraft 1999 (Regeringens proposition 1997/98:113) betonar äldre människors rätt till ett aktivt liv, inflytande i samhället och över sin omsorg i vardagen, trygghet, oberoende, ett respektfullt bemötande samt tillgång till god vård och service i hemmet. De flesta äldre med funktionshinder vill få vård och omsorg i sitt ordinära boende.

För att tillgodose de äldres behov måste vårdgivaren se till att det finns kompetent personal med lämplig erfarenhet, tydlig och kompetent arbetsledning samt övriga resurser som behövs för att säkerställa kvalitet i vård och omsorg i hemtjänsten.

Av resultatet framgår att arbetsledare och övrig tillsvidareanställd personal har god kompetens och lång erfarenhet av vård. Personalförsörjningsfrågor är av central betydelse för den enskildes trygghet. Det räcker inte med god bemanning i betydelsen av ett visst antal anställda. Det är lika viktigt hur den anställda personalen är sammansatt med avseende på ålder, kön, kulturell bakgrund, formell utbildning och kompetens. Av den tillsvidareanställda personalen är det endast nio män av 294 anställda. Under semestertiden var 12 % män av vikarierna.



Länsstyrelsen anser dock att det är en mycket allvarlig brist när samtliga semestervikarier i ett hemtjänstområde, Johannelund, saknar vårdutbildning. För utförande av Socialnämndens uppgifter skall det finnas personal med lämplig utbildning och erfarenhet. Personalrekryteringen måste därför ges hög prioritet.

Enhetscheferna har stora ansvarsområden med varierande innehåll, personalgrupper som varierar mellan 58 – 105 personer och det är arbetsledaren som ytterst med befintliga resurser ska skapa förutsättningar både för god livskvalitet för omsorgstagare och en god arbetsmiljö för personalen. Länsstyrelsen anser att ytterligare minskning av arbetsledare och personal kan få mycket allvarliga konsekvenser för kvalitet, säkerhet och kontinuitet i vård och omsorg.

För arbetsledares fortbildning finns speciella stimulansmedel anvisade för tre år genom riksdagsbeslut. Motivet är de snabba förändringar som sker på området och att utbildningsnivån måste motsvara de behov som finns.

Länsstyrelsen anser att de politiska målen måste brytas ner till lokala verksamhetsmål och resultatet måste mätas, inte bara i kostnader, och presenteras för politikerna. I tre av fyra hemtjänstområden finns lokala verksamhetsmål. Ansvarig nämnd bör också fatta beslut om vilken kvalitet vård och omsorg skall uppnå. Det politiska beslutet ligger till grund för den lokala verksamhetens kvalitetsmål.

För att vara rustad för att arbeta med kvalitet bör arbetsledaren vara väl insatt i kvalitetsutveckling. Det är endast en av fyra enhetschefer som har kvalitetsutbildning på högskolenivå. Det är arbetsledaren som skall leda och entusiasmera övrig personal i att arbeta med kvalitet. Sju av elva bland den tillsvidareanställda eller långtidsvikarierande personalen har fått utbildning i kvalitetsarbete. Länsstyrelsen anser att med dessa förutsättningar är det ytterst angeläget att få igång kvalitetsarbetet som ett arbetssätt.

I tre av hemtjänstområdena som tagit fram förbättringsområden är personalen väl insatt i förbättringsarbetet. Att göra rätt sak på rätt sätt och vid rätt tidpunkt sparar tid och resultatet blir omsorgstagare som får sina behov och förväntningar tillgodosedda. Resultatet av kvalitetsarbetet bör också politikerna ta del av för att få veta om de äldre i kommunen fått det som politikerna avsåg med sina mål och de medel som tilldelats verksamheten.

Till Socialnämndens uppgifter hör också att informera om socialtjänsten. Det är en kvalitetsfråga för den enskilde att få både muntlig och skriftlig information om hemtjänsten. I Motala och Valdemarsvik finns skriftlig information om hemtjänsten och dess omfattning. Länsstyrelsen anser att det är en brist när skriftlig information saknas.

Det saknas riktlinjer för hur uppsökande verksamhet skall bedrivas. Enligt Socialtjänstlagen 5 § hör det till Socialnämndens uppgifter att bland annat genom uppsökande verksamhet och på annat sätt främja förutsättningar för goda levnadsförhållanden. Uppsökande verksamhet kan bidra till att förebygga ett större vårdbehov som kan uppstå på grund av ensamhet, dålig kosthållning, utebliven rehabilitering och träning av funktioner.

Anhörigstöd och frivilliginsatser har alla kommuner i länet tagit fram planer för och erhållit stimulansbidrag till. Länsstyrelsen förutsätter att detta ansvarsområde kommer att bli föremål för förbättringar och ett mera systematiskt arbetssätt.

I resultatet framgår att både arbetsledning och personal väl känner till hur hantering av missförhållanden skall ske. Socialstyrelsen håller på att utarbeta ett Allmänt Råd utifrån 71 a § SoL vilket är avsett att ligga till grund för kommunala riktlinjer. Länsstyrelsen har anledning att tro att det föreligger ett visst mörkertal när det gäller antalet missförhållanden i vård och omsorg.

Länsstyrelsen anser att ansvarig nämnd bör fastställa vägledande principer eller riktlinjer när det gäller personalens bemötande av vårdtagare och anhöriga. Innebörden måste vara konkret förknippad med de möten och situationer som uppstår i vård och omsorg. Det goda bemötandet kännetecknas av ömsesidigheten i mötet. Enskilda äldre personer skall betraktas som subjekt med rätt till respekt för självbestämmande och inflytande.

Detsamma gäller när personal hanterar enskildas privata medel. Nämnden måste ha riktlinjer för vad personalen kan/får göra och hur hanteringen skall ske. Dessa riktlinjer måste utgöra grunden för verksamhetens rutiner och vara väl kända för samtlig personal.

Organisation av arbetet och personalens tillgång till dokumentation, för att de äldre skall få de insatser

som avses med biståndsbeslut, synes vara tillgodosedda. Arbetet med att hålla all dokumentation aktuell är mycket angelägen och här är kontakten mellan handläggare och ansvarig inom hemtjänsten mycket viktig. Däremot föreligger brister i uppföljning och utvärdering av insatserna från handläggarnas sida. Uppföljning och utvärdering bör planeras och genomföras regelbundet för att konstatera om insatserna uppfyller de mål som avsågs i beslutet om bistånd eller om nya behov tillkommit som behöver tillgodoses.

Det framgår av svaren att insatserna i hemtjänsten först och främst är basal vård och omsorg som att få hjälp med att stiga upp, personlig hygien och påklädning. Sist av insatserna kommer inköp och städning. Mer än 50 % av alla vårdtagare får insatser mer än en gång per dygn. Det visar att människor i ordinärt boende har ett stort omvårdnadsbehov. Varje personal i hemtjänst hjälper 14 äldre personer i genomsnitt per dag. I Motala är genomsnittet insatser till 24 personer en vanlig arbetsdag. Kontinuitet i vård och omsorg är av stor vikt för den enskildes trygghet. Länsstyrelsen anser att när ett flertal av personalen har deltidstjänstgöring uppstår svårigheter att leva upp till kravet på kontinuitet. För att alla insatser i ordinärt boende skall fungera så måste det också finnas ett väl fungerande samarbete med Primärvården. Antalet äldre i ordinärt boende som av olika skäl får växelvård har ökat och i samband med växelvårdstillfällen måste en tillfredsställande rapportering ske mellan vårdgivare.

Arbetsledare och personal har som yrke att skapa positiva relationer och måste därför kunna starta och upprätthålla dialoger även under ogynnsamma omständigheter. Det innebär att professionella yrkesutövare medvetet skall kunna skapa kontakt och en öppen dialog med personer som har klagomål eller andra synpunkter på vård och omsorg. Den professionella lyhördheten innebär en förmåga att snabbt och respektfullt skaffa sig en bild av den verklighet som den äldre eller närstående vill förmedla.

Hela hemtjänstverksamheten ställer stora krav på personalens kompetens, flexibilitet, möjlighet att hålla kontinuitet och samarbetsförmåga med olika aktörer för att resultatet skall möjliggöra den enskildes självbestämmande, integritet, trygghet och värdighet. Det är av största vikt att noggrant följa de behov av personaltäthet och kompetensutveckling som finns i verksamheter som skall tillgodose mänskliga behov som mycket snabbt har ändrats från städning till vård och omsorg till äldre med stora omvårdnadsbehov dygnet runt i ordinärt boende.

Hur hemtjänsten utvecklas beror till stor del på vilket stöd personalen får, vilka möjligheter de har att utvecklas, stimuleras och känna trygghet och yrkesstolthet genom återkommande påfyllning av nya kunskaper.