



LÄNSSTYRELSEN KALMAR LÄN INFORMERAR



Verksamhetstillsyn av hemtjänsten i sex kommuner i Kalmar län

**Verksamhetstillsyn
av hemtjänsten i sex kommuner i
Kalmar län**

Meddelande 2005:17

ISSN 0348-8748

ISRN LSTY-H-M—2005/17 --SE

Utgiven av: Länsstyrelsen Kalmar län,

Ansvarig enhet: Rättsenheten

Författare: Lillemo Bennsäter

Tryckt hos: Länsstyrelsens tryckeri

Upplaga: 75 ex

Verksamhetstillsyn av hemtjänsten i sex kommuner i Kalmar län

Länsstyrelsen i Kalmar län genomförde under hösten 2004 och i början av 2005 en verksamhetstillsyn inom hemtjänsten. Syftet med tillsynen var att undersöka kvaliteten och rättssäkerheten för den enskilde, vad gäller rättsäkerhet vid biståndsbedömning. Tillsynen omfattar också i vilken utsträckning äldre människors sociala behov uppmärksammas enligt 5 kap 4 § Socialtjänstlagen. De kommuner som besöktes var Torsås, Mörbylånga, Borgholm, Hultsfred, Mönsterås och Högsby kommun.

Metod

I varje kommun intervjuades mellan tre till fem personer, totalt 21 personer. Samtliga har hjälp från hemtjänsten i form av dagliga omsorgsinsatser d.v.s. personlig omsorg, måltidshjälp m.m. Personerna som intervjuades var i huvudsak födda mellan 1919-20. Intervjuerna genomfördes i omsorgstagarnas hem. Intervjuer gjordes även med biståndshandläggare i varje kommun.

Frågor som ställdes till omsorgstagaren:

- Stämmer ansökan med det uttalade behovet av insatser?
- Stämmer beslutet med de insatser som man får utförda i praktiken?
- Har man fått ett skriftligt/muntligt beslut på de insatser som man får utförda?
- Har man varit delaktig i beslutet?
- Känner man till vem eller vart man kan vända sig om det uppstår problem?
- Förekommer det uppföljningar hemma hos den enskilde?

Vad säger lagen ?

Enligt 5 kap 4 § Socialtjänstlagen ”skall socialnämnden 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”

I 3 kap 3 § SoL, anses att socialtjänstens verksamhet skall präglas av respekt för den enskildes självbestämmande, integritet, trygghet och värdighet. Detta förutsätter att omsorgs och vårdinsatser utformas utifrån den enskildes individuella behov. Grundläggande för en individuell utformning av insatserna är en professionell och rättsäker behovsbedömning och att den enskilde får information om socialtjänstens möjligheter till stöd och hjälp.

I förarbetena till **5 kap 10 § SoL**, anges det att anhöriga svarar för betydande hjälp och stödinsatser till äldre och personer med funktionshinder. Studier av omfattningen av anhörigas insatser tyder dock på att dessa är två till tre gånger större än samhällets tjänster.

Omsorgstagarnas uppfattning om sina hemtjänstinsatser

Av de totalt 21 personer som intervjuades levde fem tillsammans med sin make/maka. En kvinna med demensproblematik hade sin dotter med vid intervjun.

De intervjuade personerna har haft hjälp från hemtjänsten mellan två månader upp till 8-9 år. De mest förekommande insatserna var hjälp med personlig omsorg, städning, trygghetslarm och matdistribution.

I alla ärenden hade biståndshandläggaren personligen träffat den som ansökte och kommit överens om vilka insatser som var aktuella för den sökande. Det var övervägande anhöriga som hade tagit den första kontakten med kommunen.

Vid intervjuerna med omsorgstagarna framkom det att övervägande delen av de intervjuade var mycket nöjda med de grundläggande insatserna som de fick utförda d.v.s. de som bestod av personlig omsorg, hjälp med städning, tvätt o.s.v.

Av de utredningar som granskades när det gäller ansökan till kommunen om hemtjänstinsatser samstämde de i stort med den hjälp som man ansökt om och sedan fick utförd. Flera av omsorgstagarna uttryckte att man till och med fick mer hjälp utöver den som var beviljad. Dock fanns det en del synpunkter på vad man skulle vilja få hjälp med. En kvinna i en kommun hade önskemål om insatser som att t ex kunna få hem en liter mjölk utan att själv vara tvungen att följa med till affären om man kände sig dålig och inte själv klarade av sina inköp. Detta kunde hemtjänsten inte utföra eftersom man inte handlar åt en person som själv inte kan följa med. En annan person som hade insatser i form av promenader önskade utökning av promenaderna och kunde tänka sig att "hoppa över" en måltid för att få komma ut. I en annan kommun berättar en kvinna att hon länge fick "tjata" sig till att få följa med och handla och tror att motståndet från hemtjänsten berodde på att det tar för lång tid för personalen att följa med henne till affären.

Nästan alla intervjuade uppgav att man har haft flera olika personal. En kvinna hade räknat ut att hon hade haft ett 20-tal olika personal under de två månader som hon hade haft hemtjänstinsatser. Nästan alla tyckte att det inte spelade någon roll att det kom så många olika från hemtjänsten. En kvinna sa att - *"det spelar ingen roll vem som kommer bara de kommer de tider som de har lovat"*. En annan kvinna som har haft 8-10 olika personal säger att *"det gör ingenting, alla är så trevliga, men jag har mina favoriter"*. En kvinna tyckte att det var negativt att det kom så många olika pga. hennes synsättning, hon måste därför helt förlita sig på personalens röst för att kunna känna igen de som kommer. Flertalet av kvinnorna som hade hemtjänstinsatser säger sig inte ha något emot att det kommer manlig hemtjänstpersonal och hjälper till t ex med duschning. Ingen av männen påpekade att de hade något emot att bli duschade av en kvinnlig personal.

Flertalet av omsorgstagarna upplevde att personalen inte var särskilt stressad, - *"de ser vad som behöver göras utan att man behöver säga något, de har alltid tid att prata och frågar alltid om det är något mer som behöver göras"*. En kvinna tyckte synd om personalen eftersom de alltid har så bråttom, men upplevde inte att det påverkade hennes insatser.

Av de intervjuade kunde fem personer av 21 bestämt säga att de hade fått ett skriftligt beslut hemskickat, 10 personer var nästan säkra att de hade fått ett beslut och de övriga kunde inte svara på frågan av olika anledningar. På frågan om man har fått vara delaktig i planeringen av hemtjänstinsatserna svarade 7 stycken ett bestämt ja. En person svarade nej och övriga kunde inte svara på frågan.

Ungefär hälften av de intervjuade visste vart man kunde vända sig om det skulle uppstå problem. Man hade ett namn på enhetschefen eller handläggaren. Några pratade med hemtjänstpersonalen medan övriga inte hade funderat på detta.

Ungefär hälften av de intervjuade uppgav att det hade gjorts uppföljningar av hemtjänstinsatserna av en handläggare, antingen genom ett personligt besök eller genom ett telefonsamtal. Övervägande av de som intervjuades svarade att man har fått vara med och påverka och att man kände delaktighet när det gäller att komma överens om vilka hemtjänstinsatser som man skulle ha.

Stöd från anhöriga

Många av de intervjuade har hjälp och stöd av anhöriga. Av de intervjuade uppgav 13 personer att de hade hjälp av barn el barnbarn i någon form och fyra personer uppgav att de fick viss hjälp av sin make/maka. Den mest förekommande hjälpen från anhöriga var hjälp med inköp. Flera anhöriga hjälpte även till med transporter till olika aktiviteter och sjukbesök. En anhörig uttryckte (make) att han själv aldrig skulle orkat att ta ansvar för den hjälp som maken nu behöver och får av hemtjänsten. Hjälpen från hemtjänsten gör att makarna fortfarande kan bo tillsammans. En dotter uttryckte ”*det känns bra att kunna åka bort på semester i trygg förvisning om att hemtjänsten kommer och inte behöva känna oro för sin dementa anhöriga*”.

Länsstyrelsen kommentar

Den generella uppfattningen, som framkom vid intervjuerna, är att de grundläggande behoven som städning, tvätt och dusch är insatser som omsorgstagarna är nöjda med. Många har erfarenheten att hemtjänstpersonalen utöver sina ordinarie arbetsuppgifter även gör ”det där lilla extra” som t ex kan vara att lägga på en ren duk eller sopa av golvet även om det inte infaller på en s.k. ”städdag”. Det framkom inte under intervjuerna att man hade gjort en formell ansökan när det gäller de insatser som beskrivs som mer individanpassade. En hypotes är att handläggarna är mer restriktiva att bifalla individuella insatser som gäller individens sociala och existentiella behov som t ex att man vill ha maten lagad, komma ut på promenader eller vill få städad oftare än vad som är bestämt. Det är viktigt utifrån den enskildes perspektiv att få sin ansökan individuellt prövad, även om det finns kommunala riktlinjer. En fråga som uppkommer är om det sker en viss omformulering av den enskildes ansökan, t ex att den enskilde helst skulle vilja få maten lagad, men utifrån kommunens regler är det matdistribution som gäller.

I ansökan skall det framgå vad den enskilde ansöker om. Länsstyrelsen ser det angeläget att handläggarna inte tappar den individuella prövningen även om man som tjänsteman har riktlinjer att följa.

När det gäller den höga personalomsättningen hos flera av omsorgstagarna såg den enskilde inte detta som ett problem, utan kände sig trygg med personalen även om det kom många olika människor. Flertalet upplevde heller inte att personalen var särskilt stressad under besöket.

Det sociala innehållet i hemtjänsten

Varje människa måste beaktas som en unik individ, inte ett vårdobjekt. Särskilt gäller detta i situationer där människor är mer eller mindre beroende av andras hjälp.

Alla människor är olika individer med olika behov. Därför är det viktigt att komma ihåg att de människor som har hjälp från omsorgen får hjälp utifrån sitt specifika behov. De omsorgstagare som intervjuades har var och en sin bakgrund med sina unika livserfarenheter. En av de intervjuade berättar om sina strapatser i Afrikas djungel där han blev opererad i skenet av en fotogenlampa. En kvinna har vid 80 års ålder kommit ut med sin första diktsamling.

Allt som medverkar till att den äldre, trots att hon/han är gammal och behöver stöd, kan fortsätta att vara sig själv är mycket värdefullt för den enskilde. Det handlar om att få bevara sin särprägel, sina vanor och sin identitet.

Övervägande nöjda!

Länsstyrelsen ser med tillfredsställelse på att den övervägande delen av de omsorgstagare som intervjuades var nöjda med de insatser som de fick utförda av hemtjänsten som t ex personlig omsorg, tvätt, städ o.s.v. Dock kan Länsstyrelsen skönja en viss avsaknad av individanpassade insatser som handlar om omsorgstagarnas sociala och existentiella behov. Länsstyrelsen ser med en viss oro på den höga personalomsättningen som nästan alla de intervjuade uppgav att de var berörda av.
