



LÄNSSTYRELSEN
VÄSTRA GÖTALANDS LÄN

Tillsyn av äldreomsorgen inom Tidaholms kommun

Rapportnr: 2008:26

ISSN: 1403-168X

Rapportansvariga: Socialkonsulenterna Heléne Backman Carlsson och Lena Eriksson

Utgivare: Länsstyrelsen i Västra Götalands län, socialenheten

Adress: 542 85 Mariestad

Telefon: 0501-60 50 00

Fax: 0501-60 53 73

Rapporten finns som pdf på www.o.lst.se under Publikationer/Rapporter.

INNEHÅLL

BAKGRUND	2
SYFTET MED TILLSYNYN	2
METOD	3
SAMMANFATTANDE BEDÖMNING	5
OMFATTNING OCH ORGANISATION AV INSATSER TILL ÄLDRE..	5
Länsstyrelsens bedömning	7
MÅL, PLANER OCH RIKTLINJER	8
Länsstyrelsens bedömning	10
METODER FÖR UPPFÖLJNING OCH EGENKONTROLL.....	11
Länsstyrelsens bedömning	12
RESURSER OCH PLANERING FÖR ATT TILLGODOSE BESLUTADE OCH KOMMANDE BEHOV	12
Länsstyrelsens bedömning	13
KVALITET - MED UTGÅNGSPUNKTERNA TRYGGHET, SJÄLVBESTÄMMANDE OCH INTEGRITET	13
Genomförandeplan/individuell planering	13
Länsstyrelsens bedömning	16
Omsorgens innehåll.....	16
Länsstyrelsens bedömning	21
Måltiderna	22
Länsstyrelsens bedömning	24
KVALITET - FYSISK MILJÖ	24
Länsstyrelsens bedömning	25
KVALITET – RESURSER FÖR ATT GENOMFÖRA INSATSERNA ...	26
Tillräckligt med personal	26
Länsstyrelsens bedömning	28
Personalens kompetens	28
Länsstyrelsens bedömning	29
RÄTTSSÄKERHET	30
Myndighetsutövning	30
Länsstyrelsens bedömning	31
Dokumentation under genomförande.....	31
Länsstyrelsens bedömning	32

Bilaga: Länsstyrelsen i Västra Götalands läns bedömningskriterier vid tillsyn av äldreomsorgen i kommunerna

BAKGRUND

Länsstyrelserna har som uppgift att granska socialtjänsten, bland annat äldreomsorgen, utifrån socialtjänstlagens bestämmelser och intentioner. Resurserna för Länsstyrelsernas tillsyn av kommunernas äldreomsorg har ökat i och med regeringens beslut att förstärka tillsynen av vård och omsorg av äldre från och med 2003. Länsstyrelsen genomför en genomgripande tillsyn av äldreomsorgen i samtliga länets kommuner, kommun- och stadsdelsnämnder under åren 2005-2008. Hittills har 70 av dessa granskats. De färdigställda rapporterna finns tillgängliga på Länsstyrelsens hemsida under webbadress www.o.lst.se.

Länsstyrelsens bedömningskriterier

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

SYFTET MED TILLSYVEN

Länsstyrelsens tillsyn av insatser för äldre personer i Tidaholms kommun skall ge svar på följande frågor

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

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

METOD

Länsstyrelsen har sänt ut frågeformulär till verksamhetsansvarig för att få en bild/kartläggning av organisation och insatser. Länsstyrelsen har tagit del av:

Kopia från Kvalitetspärmen som bland annat innehåller följande dokument:

- Organisationsplan, omvårdnadsförvaltningen
- Socialstyrelsens Föreskrifter och allmänna råd – Ledningssystem för kvalitet i verksamhet enligt SoL, LVU, LVM, och LSS,
- Översikt Kvalitetsprocesser,
- Ledning, styrning och uppföljning av kommunens verksamheter,
- Verksamhetsplan 2008-2011, Omvårdnad,
- Policy för synpunkter och klagomål,
- Skriftliga rutiner vid anmälan och handläggning av Lex Sarah,
- Rutiner för handläggning och dokumentation inom äldre och handikappomsorgen i Tidaholm kommun,
- En vägledning för social dokumentation i Tidaholms kommun,
- Rutin för inflyttning i särskilt boende.

Övrigt material som Länsstyrelsen tagit del av:

- Organisationsplan, omvårdnadsförvaltningen,
- Handlingsprogram 2007-2010 för minskat antal olycksfall,
- Information och broschyrer gällande stöd till anhöriga och närstående,
- Information och broschyrer gällande frivilligverksamhet,
- Verksamhetsmål, inriktningsmål och effektmål för olika verksamheter,
- Kompetensplan omvårdnad 2008-2011,
- ”Säg vad du tycker” värderingsblankett, med sju senast inkomna synpunkter/klagomål,
- rapportering av de 10 senaste synpunkter/klagomålen
- de 15 senaste utredningar och beslut som rör ansökan om särskilt boende,
- granskning av 30 utredningar och beslut som rör hemtjänst, trygghetslarm och avlösarservice,
- granskning av 10 utredningar och beslut som rör dagverksamhet,
- granskning av 10 utredningar och beslut som rör korttidsboende,
- granskning av social dokumentation i verkställighet,
- blankett - Genomförandeplan.

En enkät har delats ut till pensionärsorganisationerna som ingår i det kommunala pensionärsrådet, KPR, med frågor om samverkan, tillgänglighet och resurser. De organisationer som har besvarat enkäten är:

Pensionärernas Riksorganisation, PRO samt Sveriges Pensionärers Förbund, SPF.

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

- samtliga enhetschefer och personal på äldreboenden och i hemtjänst,
- 70 boende/närstående på Solviks äldreboende varav 39 svarade (56 %),
- 24 boende/närstående på Lindängens äldreboende varav 16 svarade (67 %),
- 27 boende/närstående på Hellidshemmets äldreboende varav 13 svarade (48 %),
- 41 boende/närstående på Midgårds äldreboende varav 25 svarade (61 %),
- 80 brukare i hemtjänst (20 enkäter i respektive hemtjänstgrupp) varav 48 svarade (60 %).

Länsstyrelsens handläggare har vid sin granskning i kommunen:

- intervjuat omvårdnadschef för äldreomsorgen,
- intervjuat samtliga enhetschefer/handläggare med ansvar för äldreboenden, hemtjänsten, dagverksamheter och anhörigstöd,
- besökt och/eller intervjuat personal, brukare/företrädare och/eller anhöriga vid samtliga äldreboenden samt hemtjänsten,
- intervjuat ansvariga för anhörigstöd i kommunen,
- gjort matobservation på Hellidshemmets äldreboende,
- följt med personal vid matdistribution i hemtjänsten,
- följt med personal i hemtjänst under en förmiddag,
- besökt och intervjuat enhetschef och personal på korttidsboendet.

Vid intervjuerna har använts strukturerade frågeformulär.

I intervjuer med samtliga personalkategorier finns även frågor kring jämställdhet och våld mot kvinnor vars svar inte redovisas i rapporten. Syftet med dessa frågor är att uppmärksamma chefer, handläggare och baspersonal på dessa områden.

Att beakta jämställdhet inom äldreomsorgen kan bl.a. innebära att se brukarnas behov av stöd utifrån ett genusperspektiv och att bli medveten om sin - som yrkesutövare- syn på *hur* behov efterfrågas och bedöms samt hur insatserna utförs.

När det gäller våld mot kvinnor är det viktigt att vara uppmärksam på att våld även förekommer bland äldre, som utövare eller som offer. Socialnämnden skall beakta att personen kan vara i behov av stöd och hjälp för att förändra sin situation.

Länsstyrelsens bedömningar bygger på ovanstående samt erhållet skriftligt material.

SAMMANFATTANDE BEDÖMNING

Länsstyrelsen gör sina bedömningar under flertalet av rapportens olika rubriker. Vissa synpunkter vill Länsstyrelsen dock lyfta fram:

Länsstyrelsen har vid sin granskning mött engagerade chefer, handläggare och personal som förmedlat en huvudsakligen positiv bild av äldreomsorgen i Tidaholms kommun. Brukare och närstående har beskrivit både sina positiva och negativa erfarenheter av äldreomsorgen.

Länsstyrelsen bedömer att nämnden *uppfyller* de ställda kraven på

- Omfattning och organisation av insatser till äldre
- Mål, planer och riktlinjer
- Resurser för att tillgodose beslutande och kommande behov
- Kvalitet - genomförandeplan
- Kvalitet – måltiderna
- Personalens kompetens
- Rättsäkerhet – myndighetsutövning
- Rättsäkerhet – dokumentation under genomförande

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

- Metoder för uppföljning och egenkontroll
- Kvalitet – omsorgens innehåll
- Fysisk miljö
- Tillräckligt med personal

Länsstyrelsen anser att nämnden måste vidtaga åtgärder för att skapa de förutsättningar som behövs så att Länsstyrelsens krav kan uppfyllas.

OMFATTNING OCH ORGANISATION AV INSATSER TILL ÄLDRE

För att uppfylla de krav som Länsstyrelsen ställer skall:

- *kommunen informera om sin verksamhet och göra sig väl förtrogen med levnadsförhållandena i kommunen samt i sin uppsökande verksamhet upplysa om socialtjänstens verksamhet på detta område. Det innebär att det bör finnas information som riktar sig till både allmänhet och direkt till äldre människor,*
- *socialtjänsten samverka med andra samhällsorgan och organisationer och föreningar när det är lämpligt,*
- *organisationen vara sådan att den enskilde får information om vem som ansvarar för de insatser och det stöd som han/hon har rätt till.*

Nedanstående information är hämtad från SCB befolkningsstatistik, enkät-svar, intervjuer, hemsida mm.

Tidaholms kommun hade en folkmängd på 12 653 personer den 31/12 2007. Andelen ålderspensionärer var ca 20,6 % av befolkningen, vilket var i högre nivå än riket totalt (17,5 %).

Fördelat i ålder enligt följande:

65-79 år 14,5 %

80- år 6,1 %

Organisationen

Äldreomsorgen i Tidaholms kommun innefattar fyra särskilda boenden för äldre och ett hemtjänstområde indelat i fyra grupper. Inom omvårdnadsförvaltningen finns även dagverksamhet, korttidsboende och växelboende för äldre. För varje boendeform och för hemtjänstområdet finns en enhetschef som ansvarar för verkställighet av insatser, personal och budget och till sin hjälp har enhetscheferna arbetsledare. Det finns två nattpatruller i tjänst per natt med två undersköterskor som utgör en patrull och undersköterska och sjuksköterska som utgör den andra patrullen. De arbetar över hela kommunen.

Inom omvårdnadsförvaltningen finns bland annat rehabilitering och sjuksköterskeorganisation, frivillig- och närståendestöd samt biståndsenhet.

Insatser

Av enkätsvaret framkommer följande:

- 162 personer bor i särskilda boenden,
- 176 personer har beviljade hemtjänstinsatser i form av service och omvårdnad,
- vid tillfället för enkäten är 23 personer beviljade korttidsplats,
- 19 personer har beviljad avlastning/växelvård,
- 252 personer är beviljade trygghetslarm. Larm från brukare går direkt till hemtjänstpersonalens telefoner,
- 51 personer är beviljade dagverksamhet,
- 158 personer är beviljade matdistribution,
- 1 person har beviljad ledsagarservice (insatsen ingår i vissa omvårdnadsinsatser),
- 116 personer har insatser av annan karaktär t.ex. yttre hemtjänst, kontaktperson,
- 13 personer har avlösning i hemmet som avlastning för anhörig (biståndsbeslut krävs inte).

Uppsökande verksamhet

I Tidaholms kommun får personer som fyllt 75 år en inbjudan till "Leva livet" mässan med lunch och där kommunen bl.a. informerar om sin verksamhet. Personer som fyllt 80 år erbjuds ett hembesök där information ges om bland annat olika stödformer. Frivillig- anhörigsamordnare är med i planeringsarbetet och det är biståndshandläggare och administratör som genomför hembesöken.

I de två enkätsvaren från pensionärsorganisationerna framgår att de känner till att det bedrivs en uppsökande verksamhet i kommunen bland annat genom besöksgrupper och äldremässa. Organisationerna är delaktiga i det och anser att det är en fungerande uppsökande verksamhet.

Information

Information finns på kommunens hemsida och det finns skriftlig information som lämnas ut t.ex. vid hembesök av biståndshandläggare. Information ges regelbundet på pensionärsrådet och vid särskilda möten t.ex. pensionärsföreningarnas träffar, utställningar, äldremässa. Biståndshandläggare ger information i samband med hembesök hos enskilda.

Samverkan med andra myndigheter, intresseorganisationer, föreningar.

Samverkan med representanter för de äldre sker i Kommunala Pensionärsrådet, KPR varje månad. I Tidaholm finns en tradition att nämnden samverkar med närståendeföreningar och organisationer. Kommunen erbjuder fria lokaler till bl.a. PRO, SPF, DHR (de handikappades riksförbund). Enligt omvårdnadschefen förekommer informella träffar med ordföranden i respektive förening varje månad.

I pensionärsorganisationernas enkätsvar framgår att de anser att samverkan fungerar bra, att de får information genom KPR möten, men påpekar att föreningen inte får vara med som remissorgan.

Tillgängligheten till handläggarna.

Av de svar som inkommit på Länsstyrelsens enkät till brukare i hemtjänsten framkommer att 39 av 48 svarande anser att det är lätt att nå biståndshandläggarna om man vill ha förändrad hjälp. En person tycker att det är ganska lätt och en annan person tycker inte att det är lätt att nå biståndshandläggare.

Länsstyrelsens bedömning

Länsstyrelsen bedömer att nämnden *uppfyller* Länsstyrelsens krav.

Kommentarer

Det är positivt att det anordnas forum i form av äldremässor, med varierande inslag av både föreläsningar samt information om kommunens olika verksamheter.

Det är positivt att personer över 80 år erbjuds hembesök.
Det är viktigt att kunskapen om socialtjänsten är god hos de personer som informerar. Uppsökande verksamhet är ett sätt att inhämta synpunkter och önskemål samt att uppmärksamma behov. Den information som framkommer kan ligga till grund för verksamhetsutveckling.

MÅL, PLANER OCH RIKTLINJER

För att uppfylla de krav som Länsstyrelsen ställer skall:

- *det finnas mål och planer för verksamheter,*
- *målen vara en konkretisering av de övergripande målen i SoL och finnas på olika nivåer och vara väl kända av berörd personal,*
- *kommunen ha en verksamhetsplan för äldreomsorgen,*
- *kommunens riktlinjer skall grundas på SoL och dess intentioner och alltid möjliggöra individuella bedömningar,*
- *kvarboendepincipen eftersträvas i såväl ordinärt som särskilt boende.*

I social- och omvårdnadsnämndens fastställda verksamhetsplan för åren 2008-2011 ingår äldreomsorgen med dess olika verksamheter som en del i planen. Social- och omvårdnadsnämnden har tre inriktningsmål vilka är:

- trygghet i att det finns en god vård och omsorg när det behövs,
- trygghet i att möjligheter till ett självständigt livs stöds,
- trygghet i att närstående, frivilliga, organisationer och myndigheter ses som en resurs och att samverka med dessa ska utvecklas.

För varje inriktningsmål finns effektmål (mätbara) som anger t.ex. att 100 % av dem som söker kontakt med omvårdnadsförvaltningen ska instämma i att de alltid fått svar på sin fråga, att alla som fått beslut om boende skall ha fått erbjudande om boende inom tre månader från datum för beslut eller att 90 % av de som har vård och omsorg ska instämma i att de är nöjda med de insatser de får m.m. De olika verksamheterna beskrivs i planen samt strategier för att nå upp till målen och att utveckla verksamheten.

Utifrån enkätsvaren och från samtliga intervjuade personal framgår att de känner till målen för äldreomsorgen. De övergripande målen är nedbrutna på verksamhetsnivå och de diskuterar målarbete t.ex. på verksamhetsdagar eller arbetsplatsträffar. Det sker en uppföljning av verksamheten vartannat år och intervjuad personal har uppfattningen att många äldre är nöjda med dagverksamheten.

Det finns ett Handlingsprogram 2007-2010 för "Ett tryggare Tidaholm" och det är fastställt av kommunfullmäktige 2007-09-24. Det övergripande folkhälsomålet är "att skapa samhälleliga förutsättningar för en god hälsa på lika villkor för hela befolkningen". Arbetet bedrivs i fyra arbetsgrupper varav äldresäkerhetsgruppen är en. Information och föreläsningar, aktivitetsdagar och studiecirkel är några aktiviteter som äldresäkerhetsgruppen arbetar med för att nå målen i handlingsprogrammet.

Riktlinjer

I Tidaholms kommun finns inga, av nämnden antagna riktlinjer för biståndsbedömning. Enligt intervjuade biståndsbedömare finns dock generella utgångspunkter för t.ex. hur ofta städ beviljas, att inte fönsterputsning beviljas etc. och att syftet är att i äldreomsorgen ska ett gemensamt förhållningssätt finnas och utifrån detta kunna ge likartad service och omvårdnad för alla som är i behov av detta. Det individuella behovet och situationen är dock styrande, vilket innebär att vid varje ansökan görs en individuell bedömning av den enskildes förutsättningar.

Kvarboendeprincipen

I verksamhetsplanen finns skrivet gällande äldreboende att "Ingen ska behöva flytta från sin lägenhet om behovet ändras. Förändrade behov ska mötas med flexibel personal. Goda kontakter med anhöriga och närstående ska främjas". Enligt intervjuade enhetschefer och biståndshandläggare är det kvarboendeprincipen som gäller och det förekommer inte att personer flyttar på grund av sjukdom eller förändrade vård- och omsorgsbehov. Det finns en enhet på Hellidshemmet med speciell inriktning för personer med demenssjukdom. Enligt intervjuad personal kommer inte den specifika enheten att vara kvar i sin nuvarande form, men omvårdnadschefen ger inte ett definitivt svar på om enheten på Hellidshemmet kommer att ha en speciell inriktning som det är idag.

På flera boenden uppger personalen att det ibland är svårt att hantera arbets-situationer och att hinna med vardagsarbetet när det på enheter bor flera personer med demenssjukdom. De boende kan bli aggressiva och ropar och det skapar oro bland de övriga boende. Det finns boende som låser sin lägenhet av rädsla att någon ska komma in till dem.

Boendes synpunkter

I intervjuer med boende och i enkätsvar från boende uttrycker flera personer en otrygghet i sitt boende på grund av medboende som skapar oro, som ibland går in i andras lägenheter, de tar all uppmärksamhet och personalen hinner inte tillgodose andra boendes behov. I ett enkätsvar så beskrivs att "det är svårt att uthärda i detta evinnerliga tjat varje dag, vore tacksam om det blev ändring".

Länsstyrelsens bedömning

Länsstyrelsen bedömer att nämnden *uppfyller* Länsstyrelsens krav.

Kommentarer

Länsstyrelsen anser det viktigt att biståndshandläggarnas beslut om insatser grundar sig på individuella bedömningar vilket stämmer överens med kravet på en rättssäker myndighetsutövning och SoL:s bestämmelser.

Det som biståndshandläggarna uppger om att nämnden inte utför exempelvis fönsterputsning, står i strid med lagstiftningen. Med "livsföring i övrigt" enligt 4 kap. 1 § SoL avses alla de olika behov som den enskilde kan ha för att tillförsäkras en skälig levnadsnivå och som inte omfattas av försörjningsstödet. Det finns inte någon uttömmande uppräknning av vilka insatser eller behov som skall ingå utan en individuell bedömning måste göras i varje enskilt fall.

För att bistånd skall kunna beviljas krävs dock att insatsen är nödvändig för att den enskilde skall kunna tillförsäkras en skälig levnadsnivå. Enligt Länsstyrelsens bedömning kan hjälp med fönsterputsning ingå i vad som menas med skälig levnadsnivå. Det finns både Länsrättsdom (Länsrätten i Vänersborg, mål nr 825-05) och Kammarrättsdom som gör bedömningen att fönsterputsning kan ingå i vad som menas med skälig levnadsnivå (Kammarrätten i Stockholm, mål nr 6004-04).

Länsstyrelsen anser att det är en god målsättning att kvarboendeprincipen ska gälla. Det ställer höga krav på tillräckliga personella resurser så att grupper eller individer inte blir åsidosatta på grund av andra boendes behov t.ex. vid demenssjukdomar. Det ställer särskilt stora krav på att personalen både har generell kompetens och specialistkompetens. Kontinuerligt stöd och handledning är en förutsättning.

Länsstyrelsen anser att det är viktigt att nämnden skyndsamt arbetar utifrån den strategi som anges i verksamhetsplanen gällande äldreboende att "skapa en handlingsplan för upprättande av små avdelningar i befintliga boende för att kunna ta hand om vårdtagare med speciella omvårdnadsbehov" och att "antalet boendeplatser per avdelning minskas på Solvik, för att få bättre förutsättningar för lugnare och tryggare avdelningar"

Länsstyrelsen anser att det är positivt att det finns en handlingsplan för äldres säkerhet som arbetar förebyggande i dessa frågor.

METODER FÖR UPPFÖLJNING OCH EGENKONTROLL

För att uppfylla de krav som Länsstyrelsen ställer skall:

- *uppföljning ske genom brukarundersökning eller på andra sätt för att kunna avgöra om insatserna motsvarar beslut, mål och planer,*
- *förslag och klagomål från den enskilde och närstående tas om hand och vid behov utredas – klagomålshantering,*
- *det finnas rutiner för hur anmälan om missförhållanden, övergrepp och skada tas om hand (rapport, åtgärd) - Lex Sarah, rutinerna skall vara väl kända av personalen.*

Brugarundersökning

Brugarundersökningar genomförs varje år och däremellan vid behov, det sker oftast med enkäter men även i fokusgrupper. Brugarundersökningarna/kvalitetsundersökningarna omfattar även vårdtagarnas närstående, anhöriga och frivilliga. Resultatet ligger till grund för kontinuerliga förbättringsarbeten.

Synpunktshantering

Tidaholms kommun har en policy för synpunkter och klagomål och en särskild blankett där enskilda kan skriva ner eventuella klagomål och synpunkter och skicka in den till Tidaholms kommun. Den intervjuade personalen kände väl till att det finns en blankett för klagomål och synpunkter. Blanketten finns på de olika verksamheterna och hemtjänsten lämnar ut den i samband med annan information och den finns hos flertalet brukare. Rutinen och blanketten är väl känd inom dagverksamheterna.

Lex Sarah

Rutiner för anmälan av missförhållanden i omsorger om äldre och funktionshindrade, Lex Sarah finns antagna av social- och omvårdnadsnämnden. Flertalet av den intervjuade omsorgspersonalen både i hemtjänsten och i de särskilda boendena anger att de känner till kommunens rutiner om Lex Sarah. Personalen från de särskilda boendena anger att de diskuterar Lex Sarah och dess innebörd på olika träffar medan intervjuad personal från hemtjänsten anger att de sällan pratar om vad Lex Sarah innebär. Den intervjuade hemtjänstpersonalen säger sig ha dålig kännedom om innebörden av Lex Sarah.

Brukarnas synpunkter

Vid intervjuerna med brukare och boende framkom det att de vid eventuella klagomål och synpunkter i första hand vänder sig till personalen eller kontaktpersonen.

Länsstyrelsens bedömning

Länsstyrelsen bedömer att nämnden *delvis uppfyller* Länsstyrelsens krav.

På följande punkt *uppfyller inte* nämnden Länsstyrelsens krav

- att flertalet omsorgspersonal inom hemtjänsten har bristande kunskaper om Lex Sarah rutinen.

Kommentarer

Det är viktigt att enhetscheferna förklarar innebörden av Lex Sarah genom att kontinuerligt diskutera detta med personalen, för att bibehålla kunskaperna.

RESURSER OCH PLANERING FÖR ATT TILLGODOSE BESLUTADE OCH KOMMANDE BEHOV

För att uppfylla de krav som Länsstyrelsen ställer skall:

- *nämnden medverka i kommunens planarbete (sambhällsplanering),*
- *det finnas rutiner för rapportering mellan socialtjänsten och kommunens planerare,*
- *kommunen utifrån SoL:s bestämmelser planera för t.ex. utbyggnad av verksamheter,*
- *samtliga beslut och domar verkställas omgående eller när det gäller särskilt boende inom tre månader.*

Omvårdnadsförvaltningen/nämnden har en delaktighet i kommunens samhällsplanering genom samverkan med kommunstyrelsen och miljö- och byggnämnden i olika planarbeten t.ex. översiktsplaner som för närvarande håller på att revideras.

Det sker kontinuerligt en dialog från omvårdnadschef till nämnd om nuvarande och kommande behov av hemtjänst och särskilda boenden. Vid behov kallas biståndshandläggarna till nämnden för att redogöra för det aktuella läget.

Beslut och domar

Enligt enkätsvar framkommer att nämnden i ett ärende under 2007 inte har kunnat verkställa biståndsbeslut/dom om kontaktperson inom tre månader.

Under 2007 har nämnden gett avslag på sökt biståndsinsats enligt SoL i ett ärende, beslutet har inte överklagats. Ansökan avsåg yttre hemtjänst. Avslagsmotiveringen var att behovet kan tillgodoses på annat sätt. Av de granskade senaste 15 besluten som gäller särskilt boende har samtliga ansökningar beviljats.

Länsstyrelsen konstaterar att social- och omvårdnadsnämnden inte har haft några individrapporteringar av ej verkställda gynnande beslut och avbrott i verkställigheten, inom äldreomsorgen 2007.

Länsstyrelsens bedömning

Länsstyrelsen bedömer att nämnden *uppfyller* Länsstyrelsens krav.

Kommentarer

Kommunerna har från 1 juli, 2006 genom en ändring av socialtjänstlagen, 16 kapitlet 6 f §, skyldighet att till Länsstyrelsen och till de revisorer som avses i 3 kap. 8 § kommunallagen (1991:900) rapportera alla gynnande nämndbeslut enligt 4 kap. 1 § som inte verkställts inom tre månader från dagen för beslutet.

Från 1 juli, 2006 gäller även skyldigheten att rapportera in avbrott i verkställigheten om beslutet inte verkställts på nytt inom tre månader från dagen för avbrottet. Länsstyrelsen har genom den nu genomförda lagändringen möjlighet att hos länsrätten ansöka om att en kommun, som inte verkställt ett gynnande beslut, skall åläggas en särskild avgift, så kallad sanktionsavgift.

KVALITET - MED UTGÅNGSPUNKTERNA TRYGGHET, SJÄLVBESTÄMMANDE OCH INTEGRITET

Genomförandeplan/individuell planering

För att uppfylla de krav som Länsstyrelsen ställer på god kvalitet skall:

- *den omsorg, omvårdnad och service som biståndsbedömts planeras, utformas och följas upp tillsammans med den enskilde och/eller närstående,*
- *personalen på boendena efterfråga den enskildes behov och intressen och i samråd med den enskilde och/eller dennes närstående planera, utforma och följa upp det stöd som den enskilde behöver,*
- *den enskildes självbestämmande i olika frågor i vardagen såsom dygnsrytm, mat, klädval, personlig stil, komma ut i frisk luft etc. efterfrågas och dokumenteras kontinuerligt.*

BOENDE

Enligt intervjuade enhetschefer och omsorgspersonal genomförs ett ankomstsamtal när den enskilde har flyttat in på särskilt boende. Det är olika personer som deltar i samtalet beroende på vilket boende det är. De blivande kontaktpersonerna på de olika boendena deltar vid ankomstsamtalen. På frågan hur personalen gör för att stärka den boendes integritet, självbestämmande och delaktighet blir svaren följande;

- att den boende ska bemötas med respekt som man själv vill bli bemött,
- att boende ska få göra så mycket som de kan själva efter bästa förmåga,
- att vara lyhörd och försöka hålla kontinuitet,
- att de själva får bestämma exempelvis klädval och vilket pålägg de önskar,
- att integritetens stärks genom att stänga rumsdörren och toalett-dörren,
- att de boende får var delaktiga i vardagliga sysslor,
- att vi som personal knackar på den enskildes dörr.

I enkätsvaren från enhetschefer och personal framkommer att det på boendena finns helt eller delvis upprättade genomförandeplaner. För närvarande finns genomförandeplanerna i ”pappersform” men framöver kommer genomförandeplanerna/dokumentationen att ske i dataprogram. Enligt intervjuad personal ansvarar kontaktpersonerna för att genomförandeplanerna hålls aktuella.

Boendes synpunkter

Av enkätsvaret framgår från flertalet av dem som svarade att de får den hjälp de behöver. Om de kan påverka tidpunkten när de får hjälp med att gå upp respektive lägga sig är det mera varierande svar från helt, delvis till inte alls. Hälften av de som besvarat Länsstyrelsen enkät uppger att de medverkat när genomförandeplanen upprättades.

HEMTJÄNST

I hemtjänsten finns två arbetsledare med särskilt ansvar för att vardagsarbetet fungerar, lösa dagens akuta problem, kontaktperson gentemot biståndshandläggare och distriktssköterska och de har en hel del personal-kontakter/personalfrågor som de hanterar.

Från biståndshandläggarna skickas via dataprogrammet Magna Cura en beställning på beviljade hemtjänstinsatser till arbetsledaren, i vissa fall är bevakningen/beställningen mera detaljerat skriven. Arbetsledaren lämnar över beställningen till hemtjänstpersonalen med information om den nya brukaren. Den intervjuade personalen tycker att det oftast är tillräckligt med information för att kunna verkställa de beviljade insatserna.

Den intervjuade personalen i hemtjänst anser att de kan tillgodose beviljade insatser av olika slag. De anser att det finns tid för sociala insatser men att de ibland känner sig otillräckliga när brukare är deprimerade. De tycker att arbetsledarna har kännedom om personalens arbete/uppgifter men att arbetsledarna inte har så god kännedom om brukarna.

Den intervjuade personalen anser att de är lyhörda för brukarnas behov och att det är det individuella behovet som styr, att det kanske är olika behov och förutsättningar vid 78 års ålder eller 98 års ålder. De kan utföra tillfälliga insatser utifrån att det kan hända saker, brukaren kanske klarar sig vissa dagar och inte andra dagar och då försöker de vara flexibla. Det är viktigt att tänka på att det är den enskildes hem påpekar de.

Intervjuad nattpersonal tycker att informationen fungerar bra mellan dagpersonalen och nattpersonalen och de träffar även arbetsledarna på morgonen.

Kontaktperson

Arbetsgruppen utser två kontaktpersoner och de planerar att en av kontaktpersonerna gör första hembesöket. Kontaktpersonernas särskilda uppgifter är t.ex. ledsagning, kontakter med anhöriga, att upprätta genomförandeplanerna, information m.m. Om den enskilde tycker att det inte fungerar med en viss kontaktperson så finns möjlighet att byta kontaktperson.

Genomförandeplan

Av samtliga enkätsvar från personalen och från enhetschefen framgår att det finns upprättat en genomförandeplan för varje brukare i hemtjänsten. Enligt enhetschef ansvarar kontaktpersonerna för att det upprättas en plan och det görs tillsammans med den enskilde.

De blanketter som Länsstyrelsen har fått del av är; genomförandeplan med följande rubriker – personuppgifter, *när (dagligt liv, livsstil, hälso- och sjukvård) – insatser – hur – mål – uppföljning*. Datum för upprättande och vilka som medverkat. Originalen av genomförandeplanerna förvaras hemma hos den enskilde och en kopia finns i grupplokalen. Personalen anser att genomförandeplanerna är ett arbetsverktyg.

Den dokumentation som personalen för i övrigt är arbetsanteckningar, där dokumenterar de endast förändringar, avvikelser och inte det som fungerar enligt planen.

Brukarnas intryck av hemtjänsten

Flertalet av de intervjuade brukarna och de brukare som svarat på Länsstyrelsens enkät uttrycker att de får hjälp med allt de behöver och det de är nöjda med är bland annat ”personalen - de är snälla, kunniga, kompetenta, punktliga, tillmötesgående, sociala kontakten är bra, trygghet, att de kommer när det är bestämt”. De kritiska synpunkterna är t.ex. man får vänta ibland, städningen inte så noggrant utförd, att de inte får ta ut stora mattor, svårt att ändra tid.

Flertalet uppger att de har medverkat i att upprätta en plan över den hjälp de har.

Länsstyrelsens bedömning

Länsstyrelsen bedömer att nämnden *uppfyller* Länsstyrelsens krav.

Kommentarer

En individuell planering/genomförandeplan är det dokument som blir verktyget för personalen att arbeta efter så att den enskilde får de insatser som är beviljade eller planerade på boendet. Länsstyrelsen anser att enhetschefen, som ansvarig för kvaliteten i genomförandet, skall delta i upprättandet av genomförandeplanen.

Omsorgens innehåll

För att uppfylla de krav som Länsstyrelsen ställer på god kvalitet skall,

- *insatserna utföras i den omfattning som bestämts enligt planeringen och/eller biståndsbedömningen,*
- *den enskildes behov efterfrågas och tillgodoses,*
- *information, aktiviteter och deltagande i samhällslivet anpassas till de enskilda individerna,*
- *finnas former för hur de boendes synpunkter tas till vara, t.ex. boenderåd, matråd, aktivitetsråd där de boende aktivt kan delta i utformningen av den gemensamma omsorgen och servicen,*
- *verksamhetens rutiner inte begränsa den enskildes möjligheter att påverka sin vardag och arbetsrutinerna skall utvärderas kontinuerligt,*
- *personalkontinuitet finnas så att respekten för den enskildes integritet t ex i samband med matning och personlig omvårdnad upprätthålls,*
- *personalen i de särskilda boendena aktivt bidra till den sociala gemenskapen,*
- *integritetsskydd skapas vid alla privata situationer,*
- *hänsyn tas till en enskilds eventuella motstånd till att få omsorg av personal av motsatt kön i intima hjälpsituationer,*
- *den enskildes trygghet och säkerhet beaktas,*
- *den enskilde få avsluta livet med värdighet, där personalen ska uppmärksamma och efterfråga den enskildes önskningar i samband med livets slut.*

BOENDE

Kollektiva insatser

Av enkätsvar från personal och enhetschefer framgår att den kollektiva sysselsättningen som finns på äldreboendena bland annat kan innehålla följande; studiecirklar, sång och musik, bakning, gymnastik, tidningsläsning. Den intervjuade personalen anser att det finns ett bra samarbete med föreningar och frivilliga organisationer. I dagsläget finns boenderåd endast på Lindängens äldreboende och de boende för fram sina synpunkter kring exempelvis kollektiva insatser på boendet.

Individuella insatser

Det framkom varierande svar från enhetschefer och personal på Länsstyrelsens enkätfråga om de anser att verksamheten kan tillgodose boendes individuella behov av stimulans. Kommentarererna är bland annat följande;

- för lite personal,
- i möjligaste mån med hjälp av aktiveringspersonal,
- med hjälp av anhöriga,
- kan vara svårt för de äldre att ställa krav för egen del många är nöjda,
- kan alltid bli bättre otillräckligt med personal på helgerna,
- i stort sett kan bli bättre om vi arbetar mer efter genomförandeplanen,
- så mycket det går, efter den enskildes förmåga.

De intervjuade personalgrupperna anger att de hinner med att tillgodose de boendes primära behov men att exempelvis boende med ”normalt” åldrande blir åsidosatta när andra kräver mycket uppmärksamhet vilket blir följden av att olika målgrupper bor tillsammans, vilket inte känns tillfredställande enligt personalen.

Varje äldreboende har enligt enhetscheferna en fastställd personalbudget med ett fast antal tjänster/personal. Enhetscheferna kan flytta personal mellan de olika enheterna om behov skulle uppstå. Vid intervjun med enhetscheferna framkom att de anser att det finns tillräckligt med personal för att de ska kunna tillgodose de individuella behoven hos den enskilde. Det finns en resurspool i kommunen som kan användas till förstärkning och vid sjukdom om så skulle behövas. På ett av boendena har en tillfällig utökning av personal skett kvällstid för att de boendes individuella behov ska kunna tillgodoses.

Observation kväll/tidig natt äldreboenden

Länsstyrelsen besökte två äldreboenden under kväll och observerade kvälls- och nattpersonalens arbete. Rapportering mellan kväll och natt skedde muntligt. Information av större vikt var dokumenterad i den enskildes löpande anteckningar.

En av Länsstyrelsens handläggare besökte tre enheter på Solviks äldreboende. På två av enheterna finns plats för 17 boende och på en finns plats 10 boende. Vid Länsstyrelsens besök var inga av enheterna fullbelagda. Personalen anger att de försöker arbeta individuellt och utifrån den enskildes behov vilket ibland kan vara svårt då de boende har olika behov utifrån exempelvis att någon har en demenssjukdom en annan har fått en stroke, den tredje är manodepressiv osv. Eftersom det är stora enheter med många boende blir det ibland oroligt på enheterna. I dialog med personalen framkom att de försöker arbeta så att de som vill kan vara upp länge på kvällen och de som önskar ska kunna sova länge på morgonen.

De anger även att de fått gehör av ledningen och fått sätta in extrapersonal om det varit extra oroligt på enheten. Den som inte önskar besök av nattpersonalen har möjlighet att avstå detta. Att sociala insatser inte hinns med utan enbart det primära är personalen överens om på äldreboendet.

Den kvällen Länsstyrelsen besökte Solviks äldreboende larmade de boende vid flera tillfällen och de fick hjälp tämligen snabbt. På en av enheterna med ”blandade” målgrupper var det oroligt och personalen hade fullt upp med att hjälpa de boende vilket de gjorde på ett mycket professionellt sätt med ett bra bemötande.

Länsstyrelsens handläggare besökte även olika enheter på Midgårdens äldreboende. Midgårdens äldreboende består av fyra enheter för permanent boende med 10 till 11 boende per enhet. På Midgård finns även två enheter för växelvård med åtta respektive 11 platser.

På en av de besökta enheterna under förkvällen satt flertalet boende och personal och fikade och samtalade, någon boende var oroligt och vankade runt en del men i övrigt var det en god stämning. Några boende ville särskilt framföra sina synpunkter till Länsstyrelsens handläggare om vad de tycker om boendet på Midgård. De boende framförde bl.a. att eftersom det på enheten bor personer med demenssjukdom och omfattande omvårdnadsbehov innebär det att de känner en viss rädsla för att ”främmande” personer ibland kommer in i deras lägenhet, att det är arbetsamt med ”tjatat” omkring sig, att inte kunna föra en dialog med vissa personer. På en annan enhet, senare på kvällen hade personalen hjälpt de flesta boende vid sänggåendet. Det var lugnt på enheten, enstaka ringningar och de boende fick då hjälp omgående. Personalen på enheten berättade att det under kvällen hade varit oroligt, ”Länsstyrelsen skulle ha varit här tidigare och då fått se”. Det är många som behöver mycket hjälp och som är oroliga enligt personalen. På den tredje enheten är det tyst och lugnt, personalen hjälper boende inne i sina lägenheter och det är en boende som sitter kvar uppe och tittar på tv. Informationsöverföring sker muntligt från kvällspersonalen till nattpersonalen.

De boendes synpunkter

Av de tre intervjuade brukare/närstående på äldreboende framkom att två anser att det är svårt att delta i de kollektiva aktiviteterna som erbjuds pga. av sina handikapp. De intervjuade brukarna anser att det är för få personal på enheterna för att individuella behov ska kunna tillgodoses. Enligt enkät-svar från brukare på äldreboendena var hälften av de tillfrågade nöjda med de aktiviteterna som fanns på äldreboendena, men många efterfrågade att få komma ut oftare på promenad men att det inte var genomförbart pga. av för få personal. I enkät-svar och i intervju med närstående till boende på Hellidshemmet framkom att de upplever oro för den omorganisation som innebär att all personal kommer att ”snurra runt” på de olika enheterna vilket kan resultera i att kvaliteten och säkerheten för den enskilde kan riskeras. Det framkom även synpunkter om att antalet boende har ökat men personal-tätheten är oförändrad.

HEMTJÄNST

Kollektiva insatser

Enligt enkätsvaren från personalen finns olika kollektiva insatser inom dagverksamhet med insatser i form av t.ex. grupper som har olika aktiviteter såsom kortspelargrupp, jaktgrupp, dans, trav cirklar m.m.

Individuella insatser

De enskildas behov av omsorg och omvårdnad och praktiskt stöd, såsom städ, tvätt och inköp efterfrågas och tillgodoses enligt personalen. Enligt biståndshandläggarna och personalen i hemtjänst så har det på senare år blivit fler beslut om insatser av social karaktär. Personalen ger följande exempel på individuella insatser: promenader, ledsagning vid inköp, tid för att samtala. Av 48 inlämnade enkätsvaren från brukarna framkom att 32 personer inte har ansökt om sociala aktiviteter såsom promenader, tidningsläsning eller ledsagning till träffpunkter. En brukare uppger att ho/han är erbjuden men orkar inte, men har viss tidningsläsning.

På frågan hur hemtjänstgrupperna arbetar med självbestämmande, integritet och respekt för den enskilde svarar några: att brukarna är delaktiga i det de klarar av även om det tar längre tid, bra bemötande, knacka innan de går in, att respektera integritet i intima situationer ”stänga dörren vid toalettbesök”.

Observation av hemtjänsten

Länsstyrelsens handläggare följde två personal under några morgontimmar i två olika distrikt.

Den dagen Länsstyrelsen observerade samlades personalen kl. 07.00 och fördelade dagens arbete tillsammans. Samtlig personal arbetade dag, kväll och helg. I diskussion med personalgruppen framkom att de använde sig av kontaktmannaskap men att det inte behövde innebära att det var kontaktmannen som gör flest besök hos brukaren. Utan ”alla hjälper alla”. Den personal som Länsstyrelsens handläggare följde under morgontimmarna hjälpte till med frukost, bäddning, medicinhantering mm. Vid Länsstyrelsens besök hann personalen utföra insatserna i ett lugnt tempo och utan stress. De brukare som Länsstyrelsen besökte under morgonen var mycket nöja med hjälpen som de får.

Personalkontinuitet

Vid intervju med representanter från hemtjänstgrupperna framkommer att de inte planerar/utför arbetet utifrån ett kontinuitetsperspektiv. Om det finns specifika behov av särskild personal eller att någon brukare inte vill få hjälp med t.ex. dusch av viss personal så försöker gruppen tillgodose dessa önskemål, vilket då skrivs in i genomförandeplanen. Personalgruppen anser att det är svårt att arbeta utifrån ett personalkontinuitets tänkande och det är inte praktiskt genomförbart. Några personal säger att ”det har aldrig varit några problem, ingen brukare har särskilt påtalat detta”.

Brukarnas synpunkter

Länsstyrelsen träffande en brukare i hemtjänst som berättade att dans är ett stort intresse och att brukaren nu har beviljats ledsagare till/vid dansen varannan vecka. Några av de brukare som har svarat på Länsstyrelsen enkät anser att det som är mindre bra/dåligt med hemtjänsten är att det är många olika personal som kommer, många olika att lära känna, olika personal nästan varje gång säkert mellan 40-50 som kommer ”jag skulle önska omkring 10”.

Vård i livet slut

I intervjun med enhetscheferna framkom att det finns en policy för vård i livet slut och att kompetensstegen utbildat ombud i arbetsgrupperna som fått mer kunskap inom området. Om behov finns tar de alltid in extrapersonal till verksamheten vid vård i livet slut, det är dock ordinarie personal som är hos den som vårdas och ingen ska behöva dö ensam.

DAGVERKSAMHET

Det finns dagverksamhet på tre platser i kommunen med sex dagar öppet/vecka på Hellidshemmet, med tre dagar öppet/vecka på Midgård och två dagar i veckan på Villan som ligger vid Solviks äldreboende. Enligt intervjuad enhetschef och personal har 53 personer biståndsbeslut om dagverksamhet. Men det är ytterligare 55 personer som deltar i olika aktiviteter inom dagverksamheterna men som inte har biståndsbeslut. Biståndsbesluten är tidsbegränsade och omfattningen av dagverksamhet t.ex. antalet dagar/månad finns med i beslutet. Genomförandeplaner upprättas och finns för varje enskild. Utförandeanteckningar skrivs på uteblivna insatser eller andra händelser av vikt.

De äldre som deltar i dagverksamhet kan själva vara med och påverka innehållet. Personalen försöker planera in aktiviteter och grupper utifrån de individuella behoven som finns. Det finns t.ex. renodlade så kallade gubbgupper. Eftersom dagverksamhet finns på flera platser i kommunen så är det en närhet till verksamheterna och många äldre kommer dit utan biståndsbeslut vilket de får göra och har då även en förebyggande effekt enligt intervjuad personal. Det förekommer ett samarbete med kommunens stödformer – anhörigstöd och frivilligverksamhet. Det finns fem personer från frivilligverksamheten som deltar på olika sätt inom dagverksamheterna.

ANHÖRIGSTÖD OCH FRIVILLIGVERKSAMHET

Inom kommunens stödformer finns bl.a. anhörigstöd och frivilligverksamhet med samordnare för detta arbete, en syn- och hörselinstruktör och det pågår ett äldresäkerhetsarbete. Knutna till dessa områden finns även en 50 % tjänst för projekt att utveckla stöd till anhöriga samt en demenssjuksköterska. Inom kommunen finns ett antal anhörigombud i olika verksamheter såsom hemtjänst, korttidsboende m.fl. och det planeras att även komma igång med anhörigombud inom de särskilda boendena.

Samordnarnas uppdrag är framförallt att utveckla ett samarbete med primärvården, stötta anhöriga individuellt eller i grupper, information är en mycket viktig del enligt intervjuad personal. Att sprida information och kunskaper inom organisationen men även externt är en utmaning.

Behov och önskemål om insatser kommer till samordnarna från enskilda personer, från primärvården, från andra verksamheter i kommunen och vid träffar på äldreboenden. Ett antal broschyrer finns framtagna.

Det finns i kommunen ett stort antal ideella föreningar sedan många år tillbaka. Det finns totalt ca 190 frivilliga som finns inom alla verksamheter. Telefonuppringning för personer som önskar är ett annat exempel på samarbetet mellan kommun och väntjänst. Dessa frivilliga är mycket viktiga informatörer enligt intervjuad personal.

Insatser som finns i kommunen är bl.a. avgiftsfri avlösning i hemmet som vid uppföljning en månad nyttjades av 13 personer och en annan månad av 19 personer. Det är personal i hemtjänst som utför avlösningen. Växleboende är framförallt avsett till avlastning för anhöriga samt två trygghetsplatser vid mera akuta tillfällen. Dagverksamhet kan vara en form av avlastning för anhöriga som vårdar en närstående

Länsstyrelsens bedömning

Länsstyrelsen bedömer att nämnden *delvis uppfyller* Länsstyrelsens krav.

På följande punkter *uppfyller inte* nämnden Länsstyrelsens krav

- personalkontinuiteten bör förbättras. Det är särskilt viktigt för personer med demenssjukdom att möta så få personer som möjligt,
- den enskildes behov efterfrågas och tillgodoses inte i tillräcklig omfattning på äldreboendena,
- brukarråd eller liknande saknas vid samtliga boenden utom ett.

Kommentarer

Länsstyrelsen anser att det är viktigt att omsorgspersonalen respekterar den enskildes integritet framförallt i samband med den personliga omvårdnaden. Personalen bör i större utsträckning arbeta för att förbättra kontinuiteten och att begränsa antalet personal hos enskilda brukare/boende så långt som det är möjligt.

Länsstyrelsen anser att det är viktigt att de boendes synpunkter och önskemål efterfrågas och att det finns former för hur de dessa tas till vara, t.ex. boenderåd, matråd, aktivitetsråd där de boende aktivt kan delta i utformningen av den gemensamma omsorgen och servicen.

Måltiderna

För att uppfylla de krav som Länsstyrelsen ställer på god kvalitet skall:

- *handläggare, chefer och personal ha tillräcklig kunskap om matens och måltidssituationens betydelse för äldre människors välbefinnande,*
- *maten vara av god kvalitet och upplevas som god och tillräcklig över dygnet i de särskilda boendena och vid matdistribution till hemmet,*
- *de boende i de särskilda boendena ha möjlighet att påverka vilka maträtter som serveras,*
- *personalen i de särskilda boendena aktivt bidra till den sociala gemenskapen.*

Måltidsobservation

Länsstyrelsen genomförde måltidsobservation på Hellidshemmets äldreboende i samband med middagsmålet som serverades klockan 12.00. Hellidshemmet får sin mat från Midgårds kök i Tidaholm. Den intervjuade personalen anser att maten är god och deras uppfattning är att maten oftast uppskattas av pensionärerna.

Personalen frågar de boende vad de önskar för dryck därefter lägger de upp maten på olika uppläggningsfat och i karotter som ställs ut på borden så att de boende själva kan ta sig mat. Det är en rätt som serveras men boende som av olika skäl inte tycker om eller inte tål en viss mat kan få annat alternativ. På enheten har två bord ställs samman och det är gott om plats. Ingen av de boende behöver hjälp vid måltiden men en personal sitter ändå med och äter sig egen medhavda mat tillsammans med de boende. Det är ljus färgsättning, blommor och ljus vilket ger ett hemligt intryck. Det är tyst och stillsamt personalen pratar lite med de boende. Den personal som Länsstyrelsen träffade upplever i nuläget inte stress i samband med måltiderna men det kan variera över tiden i vilken omfattning de boende behöver hjälp i samband med måltiderna. Boende som önskar äta i sin lägenhet kan göra det. Personalen anger att det finns de som har egen mat i sina kylskåp på rummen samt att det finns möjlighet att få en kvällsmacka och/eller en nattmacka om den boende så önskar. Ibland bakar man i det egna köket på enheten anger personalen.

På enheten finns ett kostombud som kontinuerligt träffar personal från köket för att kunna föra fram önskemål och synpunkter om maten.

Personalen och enhetscheferna på äldreboendena anger följande som viktigt när det gäller mat och måltider

- att den boende känner att hon eller han har möjlighet att välja/påverka maten,
- att det är en lugn miljö och att alla som behöver hjälp kan få det,
- att personalen har tid att mata en i taget,
- att det är fint dukat,
- vällagad varierad kost,
- att personalen sitter med och äter.

Boendes synpunkter

Av de 93 som besvarat Länsstyrelsens enkät anger 50 boende att de inte kan påverka vilken mat som serveras på de olika äldreboendena och 44 boende anger att de inte kan påverka tiden för när måltiderna serveras.

Matdistribution

Länsstyrelsen följde med en personal i hemtjänsten under en del av dennes matdistributionsrunda, till sju brukare inom tätorten. Allt skedde i en positiv och trevlig anda. Inga klagomål mot mat eller distribution framkom. Enstaka brukare hade hjälp med att öppna kartongen, lägga upp maten på tallrik och ta fram dryck, någon hade hjälp med mediciner i samband med måltiden. Leveransen består av varmrätt och efterrätt dagligen.

I respektive hemtjänstgrupp är det två personal varje dag som distribuerar mat till brukarna. Det är totalt 158 personer som är beviljade matdistribution. Enligt enkätsvaren från personal kan det ibland vara vårt att hålla maten varm vid långa matrundor men det har hittills inte varit aktuellt med att införa leverans av kyld mat. Nämnden har ett pågående projekt om mat och måltider inom förvaltningens verksamheter där det bl.a. görs en översyn om möjligheter till val mellan flera maträtter, där nattfastan diskuteras m.m. enligt omvårdnadschefen. Personalen som svarat på Länsstyrelsens enkät anser att de har tillräckliga kunskaper kring mat och måltider, de har fått utbildning internt. Personalen säger att de ofta får positiva omdömen av brukare om maten och matens kvalitet eventuella klagomål framför de direkt till kökets personal.

Det som personalen och enhetschefen anser vara viktigt när det gäller mat och måltider är:

- att uppmärksamma den om har problem att äta och som kan behöva stöttning med att personalen äter pedagogisk lunch tillsammans med brukaren,
- mat på bra tider, inte för långa måltidsuppehåll,
- varm mat,
- att brukaren kan få den mat som de tycker om,
- näringsanpassad, varierande kost

Enligt enkätsvaren från brukare i hemtjänsten framkom följande:

- av de 48 brukare som har svarat på enkäten, har 29 matdistribution
- 22 av dessa anser att maten är bra, utmärkt, god och variationsrik,

Övriga synpunkter om maten från brukare:

- kunde vara bättre, grönsaker saknas,
- ibland för salt,
- kokt potatis blir seg, inte gott,
- tråkig med låg kvalitet.

Länsstyrelsens bedömning

Länsstyrelsen bedömer att nämnden *uppfyller* Länsstyrelsens krav.

Kommentarer

Att få göra val mellan maträtter vore önskvärt och är en kvalitetsfråga för den enskilde. Det är viktigt att de boende får möjlighet att påverka vilken mat som serveras.

Måltiden är en viktig del av dagen på särskilt boende, inte enbart för att de boende skall få näring. Måltiden kan bli en stund att se fram emot, för att bryta enformighet och känna gemenskap. Personalen kan i högsta grad bidra till detta, genom att aktivt bidra till den sociala gemenskapen och att skapa en trevlig, lugn och hemlik miljö. Det är positivt att personalen på Hellidshemmet äter tillsammans med de boende vilket kan skapa samtal och samtalsämnen under naturliga former.

KVALITET - FYSISK MILJÖ

För att uppfylla de krav som Länsstyrelsen ställer på god kvalitet skall:

- *lägenheten i det särskilda boendet vara fullvärdigt; eget rum, toalett, dusch/bad och köksdel,*
- *tillgängligheten inom och utanför äldreboendet vara god,*
- *den fysiska boendemiljön utformas så att den enskildes integritet respekteras, t ex egen fullvärdig bostad, lås, namnskyltar mm.*
- *ett fungerande larmsystem finnas som anpassas till individens funktionsförmåga,*
- *inläsning inte förekomma. Den enskilde skall kunna låsa sin dörr.*

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

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

I Tidaholms kommun finns fyra särskilda boenden av vilka tre boende ligger centralt i kommunen med närhet till samhällsservice, allmänna kommunikationer och med grönområden i nära anslutning. Ett av boendena ligger beläget på landsbygden. Storleken på lägenheterna varierar mellan 18-36 m². Samtliga äldreboende omges av grönområden och promenadvägar och har tillgång till uteplatser. Inget av äldreboendena har enligt lagstiftning en fullvärdig boendestandard vilket innebär eget rum och hygienutrymme samt köksdel. På Hellidshemmet finns sju lägenheter med fullvärdigt kök. På samtliga äldreboenden är de gemensamma utrymmena såsom matsal och vardagsrum tillräckliga och äldreboendena är handikappanpassade enligt enkätsvaren från enhetscheferna.

På frågan om den boende har egen nyckel till lägenheten svarar samtliga enhetschefer att det finns möjlighet att få egen nyckel för dem som vill ha eller klarar av det. På de flesta äldreboendena låses dörrarna till enheterna endast på kvällen/natten. På tre boenden finns larm med bärbara larmknappar. Dessa larm går till personalens mobiltelefoner eller sökare. På ett boende finns fasta larm dvs. larmknappar som finns på speciella ställen i rummen och en display i korridoren som visar från vilket rum det larmat. På boendet för personer med demenssjukdom används individuella larm såsom larmmatta och rörelselarm som kan kopplas till respektive larmsystem.

Länsstyrelsens bedömning

Länsstyrelsen bedömer att nämnden *delvis uppfyller* Länsstyrelsens krav.

På följande punkter *uppfyller inte* nämnden Länsstyrelsens krav

- att samtliga boenden inte uppfyller kraven enligt lagstiftningen för att uppnå fullvärdig boendestandard,
- att de stationära larm som används säkerställer inte den enskildes säkerhet och trygghet. Det är inte troligt att den enskilde endast behöver akut hjälp där han/hon kan nå larmknappen.

Kommentarer

Länsstyrelsen anser att en display i korridoren som visar vem det är som larmar inte är förenligt med respekt för den enskildes integritet. Dessutom kan det bidra till att skapa en institutionsliknade miljö.

Att äldre personer ska ha tillgång till ett fullvärdigt boende borde vara en självklarhet. Det är viktigt att nämnden lyfter frågan till kommunstyrelse/fullmäktige då detta är en kommunal angelägenhet och bör ingå i samhällsplaneringen i övrigt.

KVALITET – RESURSER FÖR ATT GENOMFÖRA INSATSERNA

Tillräckligt med personal

För att uppfylla Länsstyrelsens krav på god kvalitet skall:

- *det finnas det antal personal (det antal) som behövs för att upprätthålla god säkerhet för de boende,*
- *det finnas det antal personal som behövs för att verkställa de insatser som biståndsbedömts,*
- *det finnas det antal personal som behövs för att utföra genomförandeplanernas innehåll,*
- *det finnas det antal personal som behövs för att leva upp till SoL:s intentioner och förhållningssätt, bl.a. att ha ett rehabiliterande arbetssätt- upprätthålla den enskildes förmågor och resurser,*
- *det finnas det antal personal som möjliggör dokumentation, planarbete, diskussioner om förhållningssätt och metoder.*

Biståndshandläggare

Det finns tre biståndshandläggare på motsvarande 2,75 % heltidstjänster. För närvarande arbetar inte någon av handläggarna full tid. De har en viss fördelning av hemtjänstdistrikt sig emellan. Biståndshandläggarna anser att storleken på ansvarsområdet generellt sett är tillfredställande men det kan variera över tiden. Om det är många anmälningar från sjukhuset på personer på väg hem och som är i behov av olika insatser så genererar det mer arbete. Förutom myndighetsutövning har biståndshandläggarna planerade möten varje vecka med hemtjänstpersonalen för uppföljningar och förändringar.

BOENDE

Enhetschefer

Totalt finns tre enhetschefer inom särskilda boenden i Tidaholms kommun. En ansvarar på två boenden och övriga för var sitt boende. Antalet tillsvidareanställd personal som enhetscheferna ansvarar för varierar mellan 25 och 68 personer. I enkätsvar från enhetscheferna framkom att en enhetschef anser att det är för stort verksamhetsområde med ansvar för två boenden, för personal, storkök, växelvård, boende, ekonomi och övriga arbetsuppgifter i sammanhanget.

Baspersonal

I intervjun med baspersonalen från de olika boendena framkom att de anser att på Lindängen och Hellidshemmet finns det tillräckligt med personal medan personalen från Midgård och Solvik anser att det har svårt att hinna med att "sätta guldkant" på tillvaron för dem som bor där. Samtlig personal anser att de hinner med den basala omvårdnaden. Personalen från Solvik anser att det är för stora enheter och att de boende påverkar varandra negativt vilket gör att det är svårt att ha "överblick" över enheten. Ett annat problem som personalen anger är att eftersom det bor blandade målgrupper exempelvis personer med demenssjukdom, personer med stroke, personer som är manodepressiva osv. på samma enhet är det svårt att tillgodose de individuella behoven.

KORTTIDSBOENDE

Enhetschef och personal

I intervjun med enhetschef och arbetsledare för korttidsboendet framkom att de anser att personalresurserna är tillräckliga. De anger att vid låg beläggning tar de inte in vikarier vid ledighet och sjukdom och kan därför ta in extrapersonal om de vid andra tidpunkter är i behov av ökade resurser.

HEMTJÄNST

Enhetschef

Enhetschefen i hemtjänsten har från årsskiftet fått ett mindre verksamhetsområde att ansvara för mot tidigare ansvarsområde. Enhetschefens uppfattning om sin nuvarande arbetssituation är därför positiv och hon bedömer att det är rimligt. Hon anser sig hinna med att handleda personalen och att genomföra medarbetarsamtal.

Baspersonal

Intervju har skett med personal i hemtjänst. Dessa anser att de hinner utföra de biståndsbedömda insatserna som brukarna är berättigade till. De uppgifter som också ingår i personalens arbete men som ibland prioriteras bort på grund av hög arbetsbelastning kan vara olika "kring" uppgifter som förekommer t.ex. tvätta leasingbilarna, den egna friskvården, även dokumentationen ibland. Enligt enhetschefen så omfördelas personalen i de olika grupperna dagligen utifrån förändringar hos brukare, ökade och minskade behov.

Ett fåtal av de brukare som svarat på Länsstyrelsens enkät anser att personalen har för lite tid ibland, att de inte får tid till grundlig städning, "man får vänta ibland".

Nattpatrullen

Den personal som Länsstyrelsen träffade anser att de klarar av att utföra sina insatser på ett relevant sätt. Antalet larm på natten kan dock bli avgörande om omprioriteringar måste göras.

DAGVERKSAMHET OCH STÖDFORMER

Vid intervju med personal och enhetschef för dagverksamhet och stödformer så anser de att det är tillräckliga resurser både personalmässigt men också att det finns plats/lokaler för att verkställa biståndsbeviljad dagverksamhet.

Länsstyrelsens bedömning

Länsstyrelsen bedömer att nämnden *delvis uppfyller* Länsstyrelsens krav.

På följande punkter *uppfyller inte* nämnden Länsstyrelsens krav

- det finns inte tillräckligt med personal på två av äldreboendena för att kunna utföra genomförandeplanernas innehåll.

Kommentarer

Länsstyrelsen anser att det är viktigt att personalen och enhetscheferna har en rimlig arbetssituation som medför att de hinner utföra sina arbetsuppgifter på ett tillfredsställande sätt. Struktur och bemanning bör ses över.

Personalens kompetens

För att uppfylla de krav som Länsstyrelsen ställer på god kvalitet skall:

- *kommunen ha en skriftlig plan för personalens kompetensutveckling,*
- *all personal ha tillgång till en regelbunden vägledning eller handledning och fortbildning i arbetet,*
- *tillsvidareanställd personal skall ha relevant utbildning;*
 - *för biståndshandläggare och chefer avses social omsorgsutbildning, socionom eller jämförbar högskoleutbildning,*
 - *för vård- och omsorgspersonal avses omvårdnadsprogrammet, social service-linjen, undersköterskeutbildning eller annan jämförbar gymnasial utbildning.*

Det finns en Kompetensplan omvårdnad 2008-2011 som omfattar samtliga verksamheter/personal inom äldreomsorgen.

Biståndshandläggarna framför sina önskemål om fortbildning till omvårdnadschefen och de anser att de får gehör för sina behov/önskemål om dessa är relevanta. Biståndshandläggarna har inte extern handledning men det pågår en diskussion om eventuell framtida handledning.

Biståndshandläggarna har sin chef samt handläggare inom LSS som bollplank när de regelbundet träffas t.ex. vid APT och de tycker det fungerar bra.

Enhetschefer

Enhetschefen i hemtjänsten har den senaste tiden endast gått färre fortbildningstillfällen och har inte heller efterfrågat det. Orsaken har varit att hon har bedömt att tiden inte har medgett det. Enhetscheferna för äldreboendena anger i intervjun att de anser att de får den fortbildning som de behöver för att kunna utveckla och driva sin verksamhet. För att exempelvis kunna hålla sig uppdaterade om gällande lagstiftning och förändringar får de det via nätet och nyhetsbrev. Enhetscheferna i Tidaholms kommun anser sig få ett bra stöd/handledning av sin chef.

Personal

Personalen i hemtjänsten anser att de får en del fortbildning men de önskar mera. Ibland är det lottdragning, endast någon/några får gå på utbildning som ges. Inom Kompetensstegen har det varit vissa satsningar t.ex. utbildning om inkontinens och social dokumentation vilket alla har fått gå. Det har även varit en del om palliativ vård enligt intervjuad personal. Det finns en särskild hemtjänstgrupp som arbetar med psykiatri och missbruk.

Vid intervjun med personalen från äldreboendena framkom att de har individuella kompetensutvecklingsplaner och att de diskuterar behoven av fortbildning med enhetscheferna. De anger att de fått mycket fortbildning under senaste tiden och att det är positivt. Vissa personalgrupper har haft extern handledning och övriga anser att de skulle få gehör för det om behov skulle finnas. Beträffande vägledning i det dagliga arbetet anser personalen att de får det av enhetscheferna eller arbetsledarna på enheterna och att de är tillgängliga för dem när de behöver. På ett av boendena anger personalen att de kan nå enhetschefen alternativt arbetsledaren per telefon men att de sällan är fysiskt på plats och att de känner avsaknad av chefen.

Vid nyrekrytering av handläggare och enhetschefer efterfrågas adekvat högskoleutbildning, social omsorgsutbildning, socionomutbildning, eller sjuksköterskeutbildning. Samtliga handläggare har den efterfrågade utbildningen men 14 % av enhetscheferna saknar efterfrågad utbildning.

Den utbildning som kommunen efterfrågar vid rekrytering av vård- och omsorgspersonal är gymnasieskolans treåriga omvårdnadsprogram eller motsvarande vilket ungefär 93 % har och resterande 7 % av personalen har motsvarande vårdbiträdesutbildning.

Länsstyrelsens bedömning

Länsstyrelsen bedömer att nämnden *uppfyller* Länsstyrelsens krav.

Kommentarer

Länsstyrelsen anser att det är viktigt vid rekrytering av enhetschefer att personer med social omsorgsutbildning eller socionomutbildning anställs. Enhetschefer ansvarar för kvaliteten i utförandet och måste därför ha god insikt och kunskap om de personer som bor i äldreboendet eller har insatser från hemtjänsten och det krävs god kunskap om bl.a. socialtjänstlagen och dess intentioner.

RÄTTSSÄKERHET

Myndighetsutövning

Länsstyrelsen har granskat de 15 senaste besluten som rör ansökan om särskilt boende, 30 ärenden enligt SoL där personer bor i ordinärt boende samt tio granskade akter om korttidsplats och tio om dagverksamhet. Akterna gällande hemtjänst, korttidsboende och dagverksamhet valdes slumpvis ut av Länsstyrelsen.

För att uppfylla de krav som Länsstyrelsen ställer på god kvalitet skall:

- *ansökan vara dokumenterad med vad som söks och vem som söker,*
- *utredningen minst innehålla vad som föranleder ansökan, vilka insatser som sökts, aktuell situation, behoven av insatser och förslag till beslut,*
- *handläggningstiden i normalfallet inte överstiga tre veckor,*
- *beslut minst innehålla vad som bifallits respektive avslagits, av vem och när beslutet fattats samt enligt vilket lagrum. Om avslag ges skall motivering och besvärshänvisning finnas,*
- *uppföljnings-/omprövningsdatum finnas dokumenterat,*
- *beslut om olika insatser verkställas omedelbart och beslutet om särskilt boende ha verkställts inom tre månader,*
- *alla handlingar som rör en person hålls samman i en personakt,*
- *ärendet dokumenteras fortlöpande i en social journal.*

Ansökan

I de granskade akterna framgår tydligt vilka insatser ansökan avser och vem som har gjort ansökan. Datum för ansökan framgår tydligt i de granskade akterna. Ansökan om insatser av social karaktär förekommer i flertalet av de granskade ärendena, i form av ansökan om promenader, ledsagning till dans mm.

Utredning

Utredningar innehåller oftast en beskrivning av social situation, hälsohistoria, tidigare insatser och aktuell situation. I samtliga utredningar beskrivs den sökandes egna resurser. Beskrivning av den sociala situationen beskrivs och den är kopplad till vad den enskilde ansöker om. De insatser som den enskilde ansöker om framkommer i ansökan eller utredning.

Det finns en bedömning i samtliga ärenden och utredningen ger ett beslutsunderlag. I en de granskade akterna som gäller omprövning och uppföljning av biståndsbeslut framgår tydligt varför omprövning sker.

Handläggningstid

Handläggningstiden från ansökan till beslut understiger tre veckor i de ärendena som granskats.

Beslut

Av samtliga beslut framkommer vad som beviljats, lagrum och vem som fattat beslutet. Samtliga ansökningar som rör hemtjänst, korttidsboende och dagverksamhet beviljades. I de granskade akterna framgår att kommunikering har skett skriftligt och ibland även muntligt. I besluten framgår från och med när insatsen är beviljad.

Social journal

Journalanteckningar finns i samtliga ärenden som Länsstyrelsen granskade. Biståndsbedömaren för i regel kontinuerligt anteckningar i den sociala journalen.

Länsstyrelsens bedömning

Länsstyrelsen bedömer att nämnden *uppfyller* Länsstyrelsens krav.

Dokumentation under genomförande

För att uppfylla de krav som Länsstyrelsen ställer skall:

- *en individuell plan utformas tillsammans med den enskilde eller dennes företrädare som skall innehålla de insatser av social, psykologisk, existentiell och fysisk karaktär som den enskilde behöver stöd i och som skall tillgodoses i/med hjälp av verksamheten,*
- *planen innefatta den enskildes behov, mål, hur arbetet skall utformas samt uppföljningsdatum,*
- *löpande anteckningar föras över viktiga händelser och avvikelser från beslutade/planerade insatser. Anteckningarna bör sammanfattas och föras till en journal,*
- *dokumentation enligt hälso- och sjukvårdslagen inte blandas med de löpande anteckningarna enligt SoL,*
- *förvaring av den enskildes dokumentation skall ske på ett säkert sätt.*

De dokument som Länsstyrelsen granskat på äldreboenden och i hemtjänsten är den skriftliga dokumentationen som finns och som rör 39 brukare/boende.

Dokumentation förvaras inlåst/server på personalens kontor.

Länsstyrelsen har tagit del av olika dokument och formulär som förekommer inom verksamheterna gällande den individuella planeringen (genomförandeplan enligt SoL) såsom: individuell arbetsplan, genomförandeplan, daganteckningar och dag/natt anteckningar.

I hemtjänsten används dokumentet genomförandeplan och på äldreboendena används dokumentet individuell arbetsplan i det dagliga arbetet av vård- och omsorgspersonalen. De granskade planerna var väl ifyllda och de framgick tydligt *när*, *var* och *hur* insatsen ska utföras. Däremot var målet med insatserna bristfälligt ifyllda i samtliga granskade planer.

De löpande arbetsanteckningarna enligt SoL respektive HSL (hälso- och sjukvårdslagen) förs på separata blanketter. Enhetscheferna sammanfattar personalens anteckningar och för in dokumentationen i den sociala journalen.

Länsstyrelsens bedömning

Länsstyrelsen bedömer att nämnden *uppfyller* Länsstyrelsens krav.

Kommentarer.

Dokumentationens syfte är att garantera den enskildes rättsäkerhet och kvaliteten i insatserna. Genomförandeplanen bör innehålla konkreta mål som bygger på socialtjänstlagen och den enskildes behov, önskemål och vanor. Planen med mål ska kontinuerligt följas upp.

Att förvara pärmar som innehåller löpande anteckningar i den enskildes bostad måste övervägas noggrant. Risken finns att obehöriga får tillgång till anteckningarna. Det är socialtjänsten som ansvarar för att dokumentation upprättas och ansvarar för att denna dokumentation förvaras på ett säkert sätt. Länsstyrelsen anser att den enskildes integritet tillvaratas bättre när dokumentationen förvaras i förvaltningens lokaler. Kopior på genomförandeplaner/individuella planer skall naturligtvis även ges till den enskilde eftersom de är delaktiga i upprättandet av dessa dokument.



LÄNSSTYRELSENS I VÄSTRA GÖTALANDS LÄN BEDÖMNINGSKRITERIER VID TILLSYN AV ÄLDREOMSORGEN I KOMMUNERNA

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

Nedan följer utgångspunkter och konkreta krav.

Äldre människor skall:

- kunna leva i trygghet och med bevarat oberoende,
 - kunna leva ett aktivt liv och ha inflytande i samhället och över sin vardag,
 - bemötas med respekt,
 - ha tillgång till god vård och omsorg.
- (*Propositionen 1997/98:113 Nationella mål för äldrepolitiken,*)

Kvalitetskriterier enligt SoL:

Insatserna skall:

- vara lätt tillgängliga
- stärka den enskildes förmåga att leva ett självständigt liv
- vara anpassade till individuella behov.

Genom insatserna skall den enskilde tillförsäkras:

- skälig levnadsnivå

Verksamheten skall:

- vara grundad på rätten till självbestämmande och integritet
- ge god service och omvårdnad.

Omfattning och organisation av insatser till äldre

Till socialnämndens uppgifter hör att:

- göra sig väl förtrogen med levnadsförhållandena i kommunen,
- medverka i samhällsplaneringen och i samarbete med andra samhällsorgan, organisationer, föreningar och enskilda främja goda miljöer i kommunen
- informera om socialtjänsten i kommunen,
- genom uppsökande verksamhet och på annat sätt främja förutsättningarna för goda levnadsvillkor
- svara för omsorg och service. (SoL 3 kap 1 §)

För att uppfylla de krav som Länsstyrelsen ställer på skall:

- kommunen informera om sin verksamhet och göra sig väl förtrogen med levnadsförhållandena i kommunen samt i sin uppsökande verksamhet upplysa om socialtjänstens verksamhet på detta område. Det innebär att det bör finnas information som riktar sig till både allmänhet och direkt till äldre människor,
- socialtjänsten samverka med andra samhällsorgan och organisationer och föreningar när det är lämpligt,
- organisationen vara sådan att den enskilde får information om vem som ansvarar för de insatser och det stöd som han/hon har rätt till.

Mål, planer och riktlinjer

Kommunen bör fastställa en övergripande inriktning och policy för verksamhetens kvalitet som grundar sig på Nationell handlingsplan för äldrepolitiken och SoL.

Kommunen bör också klargöra vem eller vilka som har ansvaret för kvalitetsutvecklings- och kvalitetssäkringsarbetet.

För att kontinuerligt och långsiktigt utveckla och säkra verksamhetens kvalitet skall nämnden inrätta ett ledningssystem för det systematiska kvalitetsarbetet. Kvalitetssystem utgör ett stöd för ledningen så att den kan styra verksamheten mot uppställda och uppföljningsbara mål (SOSFS 2006:11 (S)).

Varje verksamhet behöver anpassa sitt kvalitetssystem till de egna förutsättningarna och till vad som krävs för att uppnå verksamhetens mål. (SOSFS 2006:11 (S)).

För att uppfylla de krav som Länsstyrelsen ställer skall:

- det finnas mål och planer för verksamheter,
- målen vara en konkretisering av de övergripande målen i SoL och finnas på olika nivåer och vara väl kända av berörd personal,
- kommunen ha en verksamhetsplan för äldreomsorgen,
- kommunens riktlinjer skall grundas på SoL och dess intentioner och alltid möjliggöra individuella bedömningar,
- kvarboendepincipen eftersträvas i såväl ordinärt som särskilt boende.

Metoder för uppföljning och kontroll

Det ska finnas rutiner för hur fel och brister i verksamheten skall identifieras, dokumenteras, analyseras och åtgärdas samt hur vidtagna åtgärder ska följas upp. Ledningssystemet ska säkerställa att enskildas, myndigheters och organisationers synpunkter tas tillvara. Erfarenheter från dessa rutiner skall utgöra ett underlag för det systematiska kvalitetsarbetet (SOSFS 2006:11 (S)).

I 14 kap 2 § SoL anges att var och en som är verksam inom omsorger om äldre människor skall vaka över att dessa får god omvårdnad och lever under trygga förhållanden. Den som uppmärksammar eller får kännedom om ett allvarligt missförhållande skall genast anmäla detta till socialnämnden. Av Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd SOSFS 2000:5 (S) ändring SOSFS 2005:8 (S) om anmälan av missförhållanden, Lex Sarah framgår att kommunen skall ha skriftliga instruktioner för handläggning av anmälningar.

För att uppfylla de krav som Länsstyrelsen ställer skall:

- uppföljning ske genom brukarundersökningar eller på annat sätt för att kunna avgöra om insatserna motsvarar beslut, mål och planer,
- förslag och klagomål från den enskilde och närstående tas om hand och vid behov utredas – klagomålshantering,
- det finnas rutiner för hur anmälan om missförhållanden, övergrepp och skada tas om hand (rapport, åtgärd) - Lex Sarah, rutinerna skall vara väl kända av personalen.

Resurser och planering för att tillgodose beslutade och kommande behov

I socialtjänstlagens 3 kap. beskrivs att socialnämnden skall medverka i samhällsplaneringen och i samarbete med andra samhällsorgan, organisationer, föreningar och enskilda främja goda miljöer i kommunen.

I socialtjänstlagens 13 kap. 2 §, gjordes den 1 juli 2000 ett tillägg som innebär att Länsstyrelsen skall verka för att kommunerna planerar för att kunna tillgodose framtida stöd- och servicebehov för äldre och funktionshindrade.

Från den 1 juli 2002 gäller enligt 16 kap. 16 § SoL och 28 § LSS att en kommun som underlåter att utan oskäligt dröjsmål tillhandahålla en insats enligt SoL eller LSS som någon är berättigad till enligt en domstols avgörande skall betala en särskild avgift (sanktionsavgift).

Kommunerna har från 1 juli, 2006 genom en ändring av socialtjänstlagen, 16 kapitlet 6 f §, skyldighet att till Länsstyrelsen och till de revisorer som avses i 3 kap. 8 § kommunallagen (1991:900) rapportera alla gynnande nämndbeslut enligt 4 kap. 1 § som inte verkställts inom tre månader från dagen för beslutet. Från 1 juli, 2006 gäller även skyldigheten att rapportera in avbrott i verkställigheten om beslutet inte verkställts på nytt inom tre månader från dagen för avbrottet. Länsstyrelsen har genom den nu genomförda lagändringen möjlighet att hos länsrätten ansöka om att en kommun, som inte verkställt ett gynnande beslut, skall åläggas en särskild avgift, så kallad sanktionsavgift.

För att uppfylla de krav som Länsstyrelsen ställer skall:

- nämnden medverka i kommunens planarbete (sambällsplanering),
- det finnas rutiner för rapportering mellan socialtjänsten och kommunens planerare,
- kommunen utifrån SoL:s mål på de olika nivåerna planeras för t.ex. utbyggnad av verksamheter,
- samtliga beslut och domar verkställas omgående eller när det gäller särskilt boende inom tre månader.

Kvalitet - med utgångspunkterna trygghet, självbestämmande och integritet

Socialnämnden skall verka för att äldre människor får möjlighet att leva och bo självständigt under trygga förhållanden och ha en aktiv och meningsfull tillvaro med andra.

(SoL 5 kap. 4 §).

Socialtjänsten skall under hänsynstagande till människans ansvar för sin och andras sociala situation inriktas på att frigöra och utveckla enskildas och grupperns egna resurser. Verksamheten skall bygga på respekt för människornas självbestämmanderätt och integritet. (SoL kap 1 §1, kap 5 § 4)

I propositionen 1996/97:124 *Ändring i socialtjänstlagen* sägs bl.a.: ”När man inte kan bo kvar i det egna hemmet måste, enligt regeringens mening, det särskilda boendet –oavsett vad det kallas - kunna erbjuda en god vård som beaktar den enskildes behov av självbestämmande, integritet, trygghet och livskvalitet”.

I propositionen (1997/98:113) *Nationell handlingsplan för äldrepolitiken* lyfts bl. a. fram

- att äldre skall ses som individer,
- skall kunna leva ett aktivt liv,
- kunna åldras i trygghet och med bevarat oberoende och bibehållet självbestämmande,
- att den enskilde skall kunna känna sig trygg och säker i sin bostad och inte riskera att utsättas för kränkningar,
- behandlas med respekt och inte diskrimineras på grund av sin ålder.

I slutbetänkandet av *Utredningen om bemötande av äldre* SOU 1997:170 sägs ” Rätten till en trygg vård och omsorg är grunden för allt vård- och omsorgsarbete. För att den enskilde skall kunna uppleva trygghet fordras att insatserna utformas flexibelt efter de individuella behoven. Det förutsätter att olika behov vägs samman och att en helhetssyn präglar bedömningen.” Vidare sägs: ”Trygghet förutsätter kontinuitet i vården och omsorgen. Kontaktmannaskap som bygger på en ömsesidig god relation mellan den enskilde och personalen är ett sätt att förverkliga kontinuitet. Vardagsarbetet i hemtjänst och särskilda boendeformer innehåller många andra situationer som kan visa samma strävan, exempelvis att avtalade tider hålls, att medarbetarna i ett arbetslag som ger hjälp till en enskild har god kontakt med varandra för att hjälp och stöd skall kunna utformas på det sätt som den enskilde önskar och behöver.” ”Den enskilde måste också kunna lita på att vård- och omsorgsinsatserna ges av lyhörd, kunnig och kompetent personal.”

Verksamheten inriktas på att hjälpa enskilda att tillvarata och bibehålla sina egna resurser samt kompensera förmågor som har minskat.

Äldre människor skall vara delaktiga i utformningen av de insatser som planeras och genomförs. Den enskilde har rätt att få information om olika insatser i vardagen och vara delaktig i planeringen och uppföljningen av dessa.

Äldre människors egna val och prioriteringar skall vara utgångspunkten för alla insatser som riktas till den enskilde. Det innebär att i särskilt boende bör finnas former för inflytande i vardagen.

Genomförandeplan/individuell planering

För att uppfylla de krav som Länsstyrelsen ställer god kvalitet skall:

- den omsorg, omvårdnad och service som biståndsbedömts planeras, utformas och följs upp tillsammans med den enskilde och/eller närstående,
- personalen på boendena efterfråga den enskildes behov och intresse och i samråd med den enskilde och/eller dennes företrädare planera, utforma och följa upp det stöd som den enskilde behöver,
- den enskildes självbestämmande i olika frågor i vardagen såsom dygnsrytm, mat, klädval, personlig stil, komma ut i frisk luft etc. efterfrågas och dokumenteras kontinuerligt.

Omsorgens innehåll

För att uppfylla de krav som Länsstyrelsen ställer god kvalitet skall:

- insatserna utföras i den omfattning som bestämts enligt planeringen och/eller biståndsbedömningen,
- den enskildes behov efterfrågas och tillgodoses,
- information, aktiviteter och deltagande i samhällslivet anpassas till de enskilda individerna,
- finnas former för hur de boendes synpunkter tas till vara, t.ex. boendekommittéer, matråd, aktivitetsråd där de boende aktivt kan delta i utformningen av den gemensamma omsorgen och servicen,
- verksamhetens rutiner inte begränsa den enskildes möjligheter att påverka sin vardag och arbetsrutinerna skall utvärderas kontinuerligt,
- personalkontinuitet finnas så att respekten för den enskildes integritet t ex i samband med matning och personlig omvårdnad upprätthålls,
- personalen i de särskilda boendena aktivt bidra till den sociala gemenskapen,
- integritetsskydd skapas vid alla privata situationer där den enskilde kan bli sedd av någon annan,
- hänsyn tas till en enskilds eventuella motstånd till att få omsorg av personal av motsatt kön i intima hjälpsituationer,
- den enskildes behov av trygghet och säkerhet beaktas,
- den enskilde få avsluta livet med värdighet, där personalen ska uppmärksamma och efterfråga den enskildes önsknings i samband med livets slut.

Måltiderna

Äldre människor skall vara delaktiga i utformningen av de insatser som planeras och genomförs. Den enskilde har rätt att få information om olika insatser i vardagen och vara delaktig i planeringen och uppföljningen av dessa.

Äldre människor har sämre förmåga att ta upp näring ur maten. Det är därför nödvändigt att kosten för äldre har hög näringsstäthet och att måltiderna fördelas jämnt över dagen. Nattfastan bör inte vara längre än 11 timmar.

För att uppfylla de krav som Länsstyrelsen ställer på god kvalitet skall:

- handläggare, chefer och personal finnas tillräcklig kunskap om matens och måltidssituationens betydelse för äldre människors välbefinnande,
- maten vara av god kvalitet och upplevas som god och tillräcklig över dygnet i de särskilda boendena och vid matdistribution till hemmet,
- de boende i de särskilda boendena ha möjlighet att påverka vilka maträtter som serveras,
- personalen i de särskilda boendena aktivt bidra till den sociala gemenskapen

Kvalitet - Fysisk miljö

Socialnämnden skall enligt 5 kap 4 § SoL med respekt för äldre människors självbestämmande och integritet, verka för att äldre människor får möjlighet att leva och bo självständigt, under trygga förhållanden.

Enligt 5 kap 5 § andra stycket, SoL skall socialnämnden inrätta särskilda boendeformer för service och omvårdnad för äldre människor som behöver särskilt stöd.

En förutsättning för ett självständigt liv är en bra bostad. De äldre skall ha ett fullvärdigt boende, vilket innebär minst ett rum, eget hygienutrymme samt köksdel. Undantag görs för demensboende, där det inte finns krav på köksdel (Boverkets byggregler BBS 1993:57 och BFS 2002:19).

I propositionen till Nationell handlingsplan för äldrepolitiken 1997/98:113, sidan 83 sägs följande. ”Endast 40 procent av bostäderna i särskilt boende kan betraktas som fullvärdiga bostäder, vilket enligt definitionen innebär minst ett rum och kök eller ett och ett halvt rum och kokvrå”. I samma stycke omnämns avsaknad av toalett och dusch/bad som brister i boendet.

Lokalerna skall vara godkända av miljö- och hälsoskyddsnämnden samt av räddningstjänsten. De skall vara ändamålsenliga och anpassade för verksamheten samt utrustade med de tekniska hjälpmedel som målgruppen och verksamheten kräver. Bostäderna bör dessutom vara tillgängliga för samhällets service t.ex. allmänna kommunikationer.

Boendestandarden vid *korttidsboende* behöver inte vara lika hög som i en bostad med särskild service. Personen har en egen bostad och vistelsen får betraktas som tillfällig. Boende i dubbelrum bör undvikas, utom i det fall det finns ett uttryckligt önskemål från den enskilde. Ett eget rum med toalett och dusch är önskvärt.

Av Socialstyrelsens allmänna råd om skyddsåtgärder för personer med åldersdemens i särskilda boendeformer för service och omvårdnad (SOSFS 1997:16 (s) framgår att inlåsning inte är tillåtet enligt lag. Lagen tillåter fördröjning av passage, om det finns speciella skäl.

Boendeenhetens ytterdörr kan vara låst, så som det är brukligt i de flesta människors hem. Låset måste vara av sådan beskaffenhet att de boende själva kan låsa upp. Att använda alltför komplicerade lås som förhindrar den äldre att öppna dörren och gå ut är att betrakta som inlåsning. Däremot kan dörren ha ett lås som det tar en viss tid att öppna. Vissa åldersdementa kan t.ex. öppna en dörr med skyddskåpa och/eller ett kodlås med tydlig kodanvisning. Om låset är kombinerat med larm uppnås en större säkerhet. Det är tillåtet att fördröja men inte förhindra. Grundregeln skall vara att personalen i de bostäder det här är fråga om dimensioneras och organiseras så att personalen kan ha överblick och hålla kontakt med de boende.

I SoS-rapport 1991:5 "Gruppboende och gruppboendestäder" för äldre diskuteras lämpligt antal lägenheter i gruppboendestaden. Det finns få utvärderingar och rapporter som behandlar den mest lämpliga storleken på en gruppboendestad. Det är viktigt att antalet boende inte blir fler än att de blir identifierbara för varandra och inte färre än att det blir möjligt till ett socialt liv där kontinuerlig bekräftelse av det egna jaget kan förekomma. Fler boenden än tio och färre än fyra synes mot denna bakgrund inte vara ändamålsenliga. Åtta personer motsvarar den ideala gruppstorleken i en gruppboendestad.

Målgruppens förutsättningar och behov samt verksamhetens utformning och innehåll med beaktande av kvalitets- och säkerhetskriterierna skall vara vägledande

För att uppfylla de krav som Länsstyrelsen ställer på god kvalitet skall:

- lägenheten i det särskilda boendet vara fullvärdigt; eget rum, toalett, dusch/bad och köksdel,
- tillgängligheten inom och utanför äldreboendet vara god,
- den fysiska boendemiljön utformas så att den enskildes integritet respekteras, t ex egen fullvärdig bostad, lås, namnskyltar, brevlåda mm,
- ett fungerande larmsystem finnas som anpassas till individens funktionsförmåga,
- inlåsning inte förekomma. Den enskilde skall kunna låsa sin dörr.

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

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

Kvalitet - resurser för att genomföra insatserna

Insatser inom socialtjänsten skall vara av god kvalitet. För utförandet av socialnämndens uppgifter skall det finnas personal med lämplig utbildning och erfarenhet (SoL 3 kap 3§).

Grunden med ledningssystemet för kvalitet i verksamheten är att säkerställa att den enskildes behov av omsorg, vård och service tillgodoses.

Det skall finnas rutiner för att fortlöpande kontrollera att det finns den bemanning som behövs för att utföra arbetsuppgifterna inom äldreomsorgen.

Tillräckligt med personal

För att uppfylla Länsstyrelsens krav på god kvalitet skall:

- det finnas det antal personal (det antal) som behövs för att upprätthålla god säkerhet för de boende,
- det finnas det antal personal som behövs för att verkställa de insatser som biståndsbedömts,
- det finnas det antal personal som behövs för att utföra genomförandeplanernas innehåll,
- det finnas det antal personal som behövs för att leva upp till SoL:s intentioner och förhållningssätt, bl.a. att ha ett rehabiliterande arbetsätt- upprätthålla den enskildes förmågor och resurser,
- det finnas det antal personal som möjliggör dokumentation, planarbete, diskussioner om förhållningssätt och metoder.

Personalens kompetens

För arbetet inom äldreomsorgen skall det finnas personal med lämplig utbildning och erfarenhet (3 kap. 3 § SoL).

Kommunen skall ge personalen förutsättningar för fortlöpande kompetensutveckling som svarar mot verksamhetens behov och kunskapsutvecklingen inom verksamhetsområde/äldreomsorgen (SOSFS 2006:11 (S)).

Rutiner skall finnas för att fortlöpande kontrollera verksamhetens behov av kunskapsutveckling (SOSFS 2006:11 (S)) Det arbete som utförs på olika nivåer i verksamheten bör granskas och värderas vilket kan möjliggöra förbättringar (Socialtjänstlagen – En vägledning, SKL). Ett sätt att arbeta med en kunskapsutveckling och kvalitetssäkring i äldreomsorgen bör vara genom regelbunden vägledning, handledning och fortbildning

Hemtjänst, särskilda boenden och dagverksamheter är insatser enligt socialtjänstlagen. Detta innebär insatser för den enskilde att klara sitt vardagsliv och upprätthålla sin identitet. Ädelreformen poängterade vikten av att fokus i äldreboenden flyttades från det medicinska till det sociala/socialpsykologiska perspektivet.

För att uppfylla de krav som Länsstyrelsen ställer på god kvalitet skall:

- kommunen ha en skriftlig plan för personalens kompetensutveckling,
- all personal ha tillgång till en regelbunden vägledning eller handledning och fortbildning i arbetet,
- all tillsvidareanställd personal skall ha relevant utbildning;
 - för biståndshandläggare och chefer avses social omsorgsutbildning, socionom eller jämförbar högskoleutbildning,
 - för vård - och omsorgspersonalen avses omvårdnadsprogrammet, social servicelinjen, undersköterskeutbildning eller annan jämförbar gymnasial utbildning.

Myndighetsutövning

Handläggning av ärenden som rör enskilda samt genomförande av beslut om stödinsatser, vård och behandling skall dokumenteras, enligt 11 kap 5 § SoL.

Förvaltningslagen, Fvl (1986:223), är grunden för handläggningen av förvaltningsärenden. Lagens regler ska i princip tillämpas hos alla myndigheter på alla områden.

Socialnämndens ledningssystem skall säkerställa att det finns rutiner för handläggning och dokumentation samt dokumentation av genomförandet av en beslutad insats. Rutiner skall även finnas för hur information mellan den som beslutar om insatsen och den som ansvarar för det praktiska genomförandet sker. Socialnämnden skall även säkerställa att en rutin finns för uppföljning och utvärdering av beslutade insatser i verksamheten (SOSFS 2006:11 (S)).

I Ledningssystem för kvalitet i verksamhet enligt SoL, LVU, LVM och LSS beskrivs att rutiner bland annat bör omfatta

- när en utredning skall inledas,
- hur olika typer av utredningar skall genomföras,
- hur målen för en planerad eller beslutad skall formuleras
- hur beslut skall formuleras och
- hur ett överklagande skall hanteras.

Dokumentation är viktigt för:

- att ha ett adekvat beslutsunderlag,
- att den enskildes rätt till insyn i sitt ärende ska vara möjlig,
- att ha ett underlag för vård- och behandlingsplanering,
- att uppföljning och omprövning i ärendet ska vara möjlig,
- att kunna upprätthålla en kontinuitet i vårdarbetet,
- verksamhetsplanering och statistik,
- de anställdas rättssäkerhet,
- att möjliggöra nämndens, kommunrevisorernas, Länsstyrelsens, Socialstyrelsens och Justitieombudsmannens granskning och tillsyn.

Ansökan

Enligt dokumentationsskyldigheten skall en ansökan dokumenteras (11 kap 1 och 5 §§ SoL).

Utredning

En utredning skall finnas dokumenterad och innehålla beskrivning av aktuell situation, behoven av insatser, vad som föranleder ansökan, vilka insatser som söks, sökandes egna önskemål och resurser samt förslag till beslut (11 kap 1 och 5 §§ SoL, 13 § Fvl).

Handläggningstid

Utredning skall inledas skyndsamt och genomföras utan dröjsmål och leda till beslut i rimlig tid (7 § Fvl).

Beslut

Beslutet skall innehålla vad som sökts, vad som bifallits respektive avslagits, av vem och när beslutet fattats samt enligt vilket lagrum. Om det är ett avslagsbeslut skall det innehålla motivering och besvärshänvisning (4 kap 1 och 2 §§, 11 kap 8 § SoL).

Uppföljning av beslut

En systematisk uppföljning av beslut, planer och insatser, som berör den enskilde, bör göras och dokumenteras samt vid behov omprövas (SOSFS 2006:11 (S)).

Verkställighet av beslut

Beslut ska verkställas omgående. När det gäller särskilt boende måste beslutet verkställas inom rimlig tid, som inte skall överskrida tre månader (16 kap 3 § sista st. och 11 kap 5 § SoL).

Personakt

Huvudprincipen är att alla handlingar som rör en person bör hållas samman i en personakt. Om en beslutad insats genomförs av den beslutade nämnden bör dokumentationen som rör handläggningen av ärendet och genomförandet av insatsen hållas samman i en och samma personakt. Den personal som svarar för det praktiska genomförandet måste ha tillgång till de uppgifter som behövs för att insatsen ska kunna genomföras på ett ändamålsenligt och säkert sätt. Om handläggaren och den personal som ska genomföra insatsen råder det inte någon sekretess mellan dem. (SOSFS 2006:5 4 kap. 6 § och SOSFS 2006:5 6 kap. 2 §).

Handläggningen av ett ärende ska dokumenteras fortlöpande.

För att uppfylla de krav som Länsstyrelsen ställa på god kvalitet skall:

- ansökan vara dokumenterad med vad som söks och vem som söker,
- utredningen minst innehålla vad som föranleder ansökan, vilka insatser som sökts, aktuell situation, behoven av insatser och förslag till beslut,
- handläggningstiden i normalfallet inte överstiga tre veckor,
- beslut minst innehålla vad som bifallits respektive avslagits, av vem och när beslutet fattats samt enligt vilket lagrum. Om avslag ges skall motivering och besvärshänvisning finnas,
- uppföljnings-/omprövningsdatum finnas dokumenterat,
- beslut om olika insatser verkställas omedelbart och beslutet om särskilt boende ha verkställts inom tre månader,
- alla handlingar som rör en person bör hållas samman i en personakt,
- **ärendet dokumenteras fortlöpande, social journal.**

Dokumentation under genomförande

De insatser som den enskilde får inom verksamheten skall planeras och systematiskt följas upp. En skriftlig plan bör upprättas där det framgår vilka insatser som ingår, målet för dessa, hur insatsen skall utföras och av vem samt när uppföljning ska ske. För att tillgodose den enskildes behov, bibehållande av dennes resurser och livskvalitet etc. skall biståndsbeslutet överföras till en konkret skriftlig plan.

Om det saknas biståndsbeslut på vad den enskilde skall få hjälp med på ett särskilt boende skall den enskildes behov efterfrågas och detta utgör grunden för en plan. Syftet med planen är att tydliggöra för den enskilde, företrädare, anhöriga och personal vilket stöd den enskilde behöver i vardagen och som skall tillgodoses i verksamheten (11 kap 5 och 6 §§ SoL, SOSFS 2006:5).

Löpande anteckningar av det som är av vikt för att kunna följa ärendet skall skrivas av personalen. I vissa fall dokumenterar vårdpersonalen direkt i journalen. I andra fall görs detta i form av löpande arbetsanteckningar. Dessa anteckningar skall då kontinuerligt, av den som ansvarar för journalföring på arbetsplatsen, sammanfattas i den sociala journalen i den enskildes personakt. Arbetsanteckningar är då att anse som arbetsmaterial och ska förstöras när de inte längre är aktuella

Det är vanligt att de löpande arbetsanteckningarna förvaras i särskilda pärmar som också kan innehålla vissa andra handlingar t ex kopior av genomförandeplaner och olika checklistor. Om pärmen avser flera personer är det viktigt att innehållet disponeras med hänsyn tagen till den s.k. inre sekretessen. Där förutsätts att möjligheten att utbyta uppgifter inom en myndighet eller verksamhetsgren utnyttjas med omdöme (SOU 2003:99).

Som ett komplement till sekretesslagens regler kan hänvisas till bestämmelserna i 11 kap 5 § andra stycket SoL där ”obehörig” menas personal som inte har med uppgifterna att göra i och för sitt arbete. I förarbetena sägs att bestämmelsen ska ses som en viktig komplettering till sekretesslagens regler.

Både genomförande av insatser enligt SoL och åtgärder inom hälso- och sjukvården ska dokumenteras. Dokumentationen av genomförandet av beslutade insatser inom socialtjänsten regleras i 11 kap. 5 och 6 §§ SoL. Dokumentation inom hälso- och sjukvården regleras i patientjournallagen (1985:562, PjL). I verksamheter som svarar för insatser enligt SoL och åtgärder enligt HSL förekommer ofta frågor om dokumentation i en gemensam journal. Det finns likheter i bestämmelserna som reglerar dokumentationen inom båda verksamhetsområdena samtidigt finns det några avgörande skillnader som innebär att det inte är möjligt med en gemensam dokumentation.

Inom socialtjänsten bör den enskilde hållas underrättad om de journalanteckningar och andra anteckningar som förs om honom eller henne. Inom hälso- och sjukvården har patienten rätt att ta del av sin journal, om det inte med hänsyn till ändamålet med vården eller behandlingen är av synnerlig vikt att uppgiften inte lämnas till honom. En sekretessprövning innan hela eller delar av journalen måste göras innan den kan lämnas ut till den enskilde.

Även regler om bevarande respektive gallring skiljer sig åt mellan socialtjänsten och hälso- och sjukvården.

Enligt Arkivlagen 6 § 3 skall dokumentationen skyddas mot förstörelse, skada, tillgrepp och obehörig åtkomst (Arkivlag 1990:782). Detta innebär att all dokumentation måste förvaras på ett säkert sätt.

Pärmar som innehåller löpande arbetsanteckningar måste alltid förvaras på ett sådant sätt att obehöriga inte får tillgång till uppgifterna. Detta krav tillgodoses i allmänhet genom att pärmarna förvaras inlåsta i personalens arbetslokaler. Ett skäl som talar för att pärmen förvaras hemma hos den enskilde är att anteckningarna kan göras i direkt anslutning till att arbetsuppgifterna har utförts och under full öppenhet mot den enskilde. Därmed minskar också risken för att uppgifterna förvanskas eller glöms bort. Å andra sida finns det en risk för att obehöriga får tillgång till de anteckningar som görs och att relevanta uppgifter inte förs in i journalen.

För att uppfylla de krav som Länsstyrelsen ställer på god kvalitet skall:

- en individuell plan utformas tillsammans med den enskilde eller dennes företrädare som skall innehålla de insatser av social, psykologisk, existentiell och fysisk karaktär som den enskilde behöver stöd i och som skall tillgodoses i/med hjälp av verksamheten,
- planen innefatta den enskildes behov, mål, hur arbetet skall utformas samt uppföljningsdatum,
- löpande anteckningar föras över viktiga händelser och avvikelser från beslutade/planerade insatser. Anteckningarna bör sammanfattas och förs till en journal,
- dokumentation enligt hälso- och sjukvårdslagen inte blandas med de löpande anteckningarna enligt socialtjänstlagen,
- förvaring av den enskildes dokumentation skall ske på ett säkert sätt.

Bengt Andersson
Socialdirektör



LÄNSSTYRELSEN
VÄSTRA GÖTALANDS LÄN