



LÄNSSTYRELSEN
VÄSTRA GÖTALANDS LÄN

Rapport 2007:62

Tillsyn av äldreomsorgen inom Uddevalla kommun

www.o.lst.se

Tillsyn av äldreomsorgen inom Uddevalla kommun

Rapport 2007:62
ISSN 1403-168X
Rapportansvarig: Socialkonsulenterna Maria Björklund och Ingemar Sunnerdahl

Utgivare: Länsstyrelsen i Västra Götalands län
Enhet: Socialenheten
Adress: 462 82 Vänersborg
Telefon: 0521-60 50 00
Fax: 0521-60 55 25
Beställ från www.o.lst.se under rubriken Rapporter

INNEHÅLL

SYFTET MED TILLSYNYN	2
METOD	3
SAMMANFATTANDE BEDÖMNING	6
OMFATTNING OCH ORGANISATION AV INSATSER TILL ÄLDRE..	7
Länsstyrelsens bedömning	11
MÅL, PLANER OCH RIKTLINJER	12
Länsstyrelsens bedömning	13
METODER FÖR UPPFÖLJNING OCH EGENKONTROLL	14
Länsstyrelsens bedömning	15
RESURSER OCH PLANERING FÖR ATT TILLGODOSE BESLUTADE OCH KOMMANDE BEHOV	16
Länsstyrelsens bedömning	17
KVALITET - MED UTGÅNGSPUNKTERNA TRYGGHET, SJÄLVBESTÄMMANDE OCH INTEGRITET	18
Genomförandeplan/individuell planering	18
Länsstyrelsens bedömning	19
Omsorgens innehåll	20
Länsstyrelsens bedömning	25
Måltiderna	27
Länsstyrelsens bedömning	29
KVALITET - FYSISK MILJÖ	29
Länsstyrelsens bedömning	33
KVALITET – RESURSER FÖR ATT GENOMFÖRA INSATSERNA	34
Tillräckligt med personal	34
Länsstyrelsens bedömning	36
Personalens kompetens	37
Länsstyrelsens bedömning	39
RÄTTSSÄKERHET	40
Myndighetsutövning	40
Länsstyrelsens bedömning	41
Dokumentation under genomförande	42
Länsstyrelsens bedömning	43

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 2005-2007. 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 Uddevalla 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 information om organisation och insatser. Länsstyrelsen har tagit del av

- Socialnämndens verksamhetsplan 2007-2009.
- Socialnämndens riktlinje som avser insatsen städning.
- Rutin/policy för anmälan av allvarliga missförhållanden i omsorgen om äldre och funktionshindrade, Lex Sarah och Lex Maria samt personskada i verksamhet.
- Rutiner för "Säg vad du tycker" en skrift för missnöje och andra synpunkter - Vägledning för personal.
- Riktlinjer för stöd till anhöriga
- Dokument: Kompetensutveckling i Uddevalla kommun.
- Dokument: Socialnämndens verksamhetskort- Redovisning av styrtal och indikatorer 2005.
- Socialnämndens verksamhetskort.
- Verksamhetskort för avdelningen särskilda boenden 2006.
- Verksamhetskort för avdelningen för förebyggande socialt arbete.
- Verksamhetskort för avdelningen för rehabilitering.
- Verksamhetskort för Hemvårdsavdelningen 2005.
- Verksamhetskort för Trubaduren äldreboende 2005.
- Projektbeskrivning/rapport Genombrottsmetoden.
- Omvårdnadsprogram för att förebygga undernäring - Nutritionsgruppen, antagits av socialnämnden 041215.
- Projektbeskrivning "Förebyggande hembesök med fokus på fallprevention", 2007-01-18.
- Dokument: Planering av äldrebostäder 2005-2007 med utblick till och med 2010.
- Regler för kommunala pensionärsrådet.
- Innehåll i dokumentationspärm, 2006-11-27.
- Servicedeklarationer särskilt boende, hemtjänst samt Rehabvågen.
- Broschyr "Säg vad du tycker".
- De 10 senaste klagomålen som rör äldreomsorgen.
- Informationsbroschyr "Halkskydd - ett säkert tips i halkan" från Uddevalla kommun.
- Informationsbroschyr "Vi arbetar med omsorg" .
- Broschyr Anhörigstöd- hjälp för dig som vårdar någon närstående.
- Blankett "Checklista för att förebygga olyckor i hemmet" av Folkhälsan i Uddevalla.
- Broschyr- Socialtjänstens organisation .
- Informationsbroschyr Hemvård.
- Informationsbroschyr Rehabvågen- tidig rehabilitering i hemmet samt rapport från Rehabvågen 2002.
- Smärta och Demens- informationsbroschyr samt Smärta och demens-observationsschema.

- Rapport Vårdtagares synpunkter på Dagrehab, Uddevalla kommun 2006.
- Brukarundersökningar:
 - Uppsalaenkäten 2004
 - Nöjd Kund Undersökning, 2006
 - Enkätundersökning- produktionsköken i hemvården, 2006
 - Rapport, servicemätning via telefon och e-post, 2005
 - Enkätrapport- Upplevt inflytande som brukarrepresentant i verksamhetsråd, 2006
 - Enkät angående matproduktionen
- De 15 senaste utredningarna och beslut avseende särskilt boende,
- de 10 senaste utredningarna och beslut avseende korttidsboende,
- de 10 senaste utredningarna och beslut avseende hemtjänst.

En enkät har skickats till pensionärsorganisationerna som ingår i det kommunala pensionärsrådet med frågor om samverkan, tillgänglighet och resurser. Svar har inkommit från PRO:s samorganisation i Uddevalla, SPF Viken i Uddevalla, RPG- Riksförbundet Pensionärgemenskap, Finska föreningens pensionärssektion, SPF Havsten, SKPF -Svenska kommunalpensionärernas Förbund, SPRF- Sveriges Pensionärs Riksförbund avd 44.

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

- verksamhetschefer på samtliga äldreboenden,
- verksamhetschefer i hemtjänsten,
- personal på samtliga äldreboenden,
- personal i samtliga hemtjänstgrupper
- 295 boende/anhöriga vid kommunens äldreboenden, **130** svarade varav 79 kvinnor och 51 män,
- 255 brukare i hemtjänsten, **107** svarade varav 80 kvinnor och 27 män.

Länsstyrelsens handläggare har vid sin granskning

- samtalat med socialdirektören, avdelningscheferna för hemtjänst, äldreboende, biståndsavdelning och assistans och rehabilitering,
- intervjuat verksamhetschefer med ansvar för äldreboendena,
- intervjuat verksamhetschefer med ansvar för hemtjänstgrupperna,
- intervjuat biståndsbedömare,
- intervju med ansvarig för kommunens anhörigstöd,
- intervjuat personal och chef för kommunens dagverksamhet, samt besökt dagverksamheterna Ryttern, Bokenäs, och Myråsen,
- samtalat med en brukare/närstående på Myråsens dagverksamhet,
- besökt äldreboendet Västanvinden och intervjuat personal i grupp,

- besökt äldreboendet Rosenhäll och intervjuat personal i grupp,
- besökt äldreboendet Österängen, intervjuat personal i grupp samt gjort en måltidsobservation,
- besökt äldreboendet Arödsdalshemmet och intervjuat personal i grupp,
- besökt äldreboendet Kaprifol och gjort måltidsobservationer,
- besökt äldreboendet Skogslyckan mellan klockan 22.45-23.45 och då träffat nattpersonal,
- besökt äldreboende Äsperödshemmet mellan klockan 21.30 och 22.30 och då träffat nattpersonal,
- oanmält besökt äldreboendet Kilbäcken,
- oanmält besökt äldreboendet Åldersro,
- oanmält besökt äldreboendet Trubaduren,
- oanmält besökt Dalabergs gruppboende,
- oanmält besökt Hovhults servicebostäder
- besökt och följt med personal från Bokenäs servicehus i arbetet på servicehuset under en förmiddag mellan 0800-1200,
- besökt Sofiedals servicehus,
- intervjuat personalrepresentanter i hemtjänstgrupperna Sunnavindsvägen, Östnavindsvägen, Ljungskile, Forshälla, Agneberg, Centrum, Margretegårde, Sommarhemmet/Bohusgården samt Södertull,
- intervjuat fyra boende/närstående på äldreboendet Rosenhäll,
- intervju med en boende/närstående på boendet Österängen,
- intervju med fyra boende/närstående på äldreboendet Västanvinden,
- Intervjuat två brukare i hemtjänstområde Ljungskile, två i hemtjänstområde Södertull och två i hemtjänstområde Sunnavindsvägen och Östnavindsvägen,
- besökt och fört samtal med nattpatrullen inom hemvården,
- intervjuat två boende på Bokenäs servicehus med insatser från hemtjänsten där.

I intervjuer med samtliga personalkategorier finns frågor kring jämställdhet och våld mot kvinnor vars svar inte redovisas i rapporten.

Länsstyrelsens bedömningar bygger på ovanstående samt erhållet skriftligt material.

SAMMANFATTANDE BEDÖMNING

Länsstyrelsen gör sina bedömningar under flertalet av rapportens olika rubriker.

Länsstyrelsen har vid sin granskning mött engagerade chefer, handläggare och personal och får generellt bilden av en förvaltning som har bra grundförutsättningar genom ett aktivt kvalitetsarbete.

Många av de enkätsvar som inkommit från brukare och boende ger en positiv bild av hemtjänsten och boendena.

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

- Omfattning och organisation av insatser till äldre.
- Mål, planer och riktlinjer
- Metoder för uppföljning och egenkontroll
- Resurser och planering för att tillgodose beslutade och kommande behov
- Kvalitet - *individuell planering/genomförandeplan*
- Kvalitet - *måltider*
- Kvalitet - tillräckligt med resurser för att genomföra insatserna *personalens kompetens*
- Rättssäkerhet - *Myndighetsutövning*
- Rättssäkerhet - *Dokumentation under genomförande.*

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

- Kvalitet- *omsorgens innehåll*
- Kvalitet- *fysisk miljö*
- Kvalitet- tillräckligt med resurser för att genomföra insatserna - *tillräckligt med personal.*

Länsstyrelsen anser att nämnden måste vidta åtgärder för att rätta till de brister som framkommit vid granskningen.

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.*

Uddevalla kommun har ca 50500 invånare varav 31 000 bor i centralorten. År 2005 var 13,5 % 65 –79 år, 6 % var 80 år eller äldre. Uddevalla kommun består av tätorterna Uddevalla och Ljungskile.

Organisationen

Uddevalla kommun organiserar sin äldreomsorg enligt följande: Under socialnämnden finns en administrativ avdelning. Denna har servicefunktioner gentemot nämnden, förvaltningsledning och verksamheter. Här finns bl.a. samordning och organisation av socialtjänstens fortbildning, IT-stöd för socialtjänstens användare av verksamhetssystem samt fakturering och kravverksamhet avseende avgifter som debiteras av socialtjänsten.

Biståndsavdelningen svarar för utredning och beslut inom äldreomsorgen bl.a. Inom avdelningen finns det biståndshandläggare, LSS-handläggare samt färdtjänsthandläggare.

Hemvårdsavdelningen svarar för omvårdnad, service och hemsjukvård till personer som bor i eget boende. Inom avdelningen finns det dessutom ett antal servicebostäder. Avdelningen svarar även för trygghetslarmen i kommunen, sjuksköterskeorganisationen, socialtjänstens samtliga tillagningskök samt organisationen för mat-, och varudistribution för äldre och funktionshindrade. Hemtjänsten delas in i nio geografiska områden. Det finns dessutom en bemanningsenhet samt en enhet för ”flexibel hemvård”.

Avdelningen för särskilda boenden består av kommunens boenden för äldre, inklusive korttidsplatser och växelvårdsplatser. Det finns en korttidsenhet på Rosenhäll, en korttidsenhet på Dalaberg och en palliativ enhet på Österängen.

Under avdelningen för assistans och rehabilitering återfinns kommunens samlade behov av rehabiliterande och habiliterande insatser. Här finns återlämning, rekonditionering, samt reparationer av hjälpmedel. Här finns syn-, och hörselinstruktör samt balansträning. Hemvaktmästare finns i kommunen för att hjälpa äldre med praktiska sysslor. Det behövs inte biståndsbeslut för att få sådan hjälp.

Dagverksamheten för äldre samt Anhörigstödet är organiserade inom avdelningen för rehabilitering.

I kommunen finns den s.k. ”Socialupplysningen” dit medborgarna kan ringa och få information om socialtjänstens verksamheter. Det finns dessutom en ”Rehabupplysning”.

Insatser

Vid tiden för Länsstyrelsens tillsyn (mars-april 2007):

- 884 personer har hemtjänstinsatser.
- 748 personer bor på särskilt boende i kommunen.
- 33 personer bor på korttidsplats.
- 20 personer har avlastning eller växelvårdsplats.
- 1023 personer har trygghetslarm.
- 121 personer har ledsagarservice.
- 26 personer har dagverksamhet.
- 267 personer har matdistribution.
- 17 hemtjänstgrupper arbetar i kommunen .
- 16 äldreboenden finns det i kommunen.

På 13 boenden finns dagverksamheter.

Anhörigstöd

- 26 personer har avlösning till anhörig i hemmet (Bistånd enl. SoL).
 - 20 har avlastning/växelvård.
 - 26 har dagverksamhet.
 - 121 har ledsagarservice.
 - 22 är anhörganställda (bistånd enl. SoL).
- Hemvårdsbidrag finns ej.

Anhörigstöd

En person är anställd 75 % som samordnare av insatserna kring anhörigstöd. I socialtjänstens anhörigstöd ingår informations- och aktivitetscirklar, massage (kostnadsfritt för anhöriga fem gånger per kalenderår), subventionerad konditions- och styrketräning, kostnadsfri avslappning i form av Qigong ca fem gånger per termin samt föreläsningar. Vid två tillfällen (2005 och 2006) har resor genomförts till DHR rekreativcentrum Sommarsol i Ängelholm. Personal har funnits med på dessa resor. Med på resan har varit ibland både anhörig och vårdad varit. Ca 90 personer är av kommunen kända anhörgivårdare som får information samt kallelser till de olika insatserna.

Riktlinjer för anhörigstöd finns från 1993, men de skall uppdateras under 2007. Förebyggande hembesök inom anhörigstödet skall startas upp under 2007.

Socialtjänstens anhörigstödsgrupp har under 2005 genomfört en undersökning där det bland annat efterfrågats vad närstående som vårdar anhöriga har för önskemål. Under våren 2007 kommer en ny undersökning att genomföras.

En stor del av informationen om anhörigstöd får anhöriga genom biståndshandläggarna på biståndsavdelningen samt via arbetsterapeuter och sjukgymnaster i socialtjänstens "Rehabvåg". Socialtjänsten har en broschyr med information om anhörigstöd. Under hösten 2006 har nämnden annonserat om stöd för anhöriga i lokalpressen. Information ges även vid träffar med frivilligorganisationer.

De lokala förutsättningarna för att använda sig av anhörigverksamheter kan skifta, exempelvis behövs mer verksamhet i Ljungskile. För att underlätta för personer som bor långt från dagverksamheten på Ryttaresan ges subventionerade resor till verksamheten där.

Resurserna till anhörigstöd skulle behöva bli större, enligt chef och samordnare. Då främst i form av samordnartjänst. De är överens om att en heltidstjänst skulle behövas och att det finns mycket att utveckla vidare. En anhörigcentral är en sådan önskvärd utveckling, liksom att utveckla informationen och samarbetet inom kommunen och mer externt

Uppsökande verksamhet

Uppsökande verksamhet har ett stort värde för socialtjänsten i Uddevalla kommun, dels för att tydliggöra och förankra information och dels för att det är av stor vikt för kommunens invånare att veta vad socialtjänsten står för samt arbetar med.

I socialnämndens verksamhetskort (system för kvalitetssäkring, Ist:s not) framgår att varje berörd avdelning under 2005 skulle redovisa hur de arbetat med uppsökande verksamhet. Biståndsavdelningen arbetar uppsökande genom att delta i sammanhang där de kan sprida information och skapa kontakter. Exempel på detta är debatter och informationsmöten hos pensionärsföreningar, handikappföreningar, kuratorsgrupper, m.m. Informationsträffar inom primärvården förekommer också.

Det utförs äldresäkerhetsronder på särskilda boenden i samband med de ordinarie skyddsronderna. Det finns 70 stycken äldresäkerhetsombud bland omvårdnadspersonalen i kommunen. Dessa har möten med pensionärs-, och handikapporganisationer samt representanter från primärvården två gånger per år. De diskuterar då ämnen som fallprevention, äldres behov av utevistelse, halkskydd under vintersäsongen osv.

Hembesök planeras till alla som fyller 79 år för att ge information om vad som erbjuds i kommunen för äldre personer.

Information

Det finns ett informationsblad där enskilda som har frågor om socialtjänsten uppmanas ringa "Socialupplysningen". "Socialupplysningen" är uppdelat på två delar och finns inom området socialbidrag, missbruk, barn-, och ungdomsvård samt inom området äldre och handikappomsorg. Det finns också en Rehabupplysning som svarar på frågor kring rehabilitering och personliga hjälpmedel.

Uddevalla kommun har gjort en broschyr med anvisningar för att nå ut till kommunens medborgare i så hög grad som möjligt.

Socialtjänstens IT-tekniker är ansvarig för socialtjänstens webbsidor.

Synskadade kan också tillgodogöra sig innehållet genom att lyssna på texten. För alla delar i det stora informationsmaterialet finns det särskilt ansvariga personer.

Några av pensionärsorganisationerna uppger att den informationen som finns är bra och tillgänglig bl.a. ute på äldreboendena. Dessutom är det bra att det månadsvis finns annons om aktiviteter från kommunen i lokaltidningen.

En "Handbok för seniorer" har skrivits och finns från april 2007. Denna handbok har tidigare funnits i annan form. Handboken innehåller viktiga telefonnummer, vad den enskilde kan få hjälp med, avgifter och vart den enskilde vänder sig vid missnöje.

Brukarnas synpunkter på information

Av de 107 personer som svarat på Länsstyrelsens enkät till hemtjänsttagare anser 72 personer att de fått information om vart de skall vända sig om de har frågor som rör äldreomsorgen. 16 personer uppger att de inte fått någon sådan information.

Samverkan med andra myndigheter, intresseorganisationer, föreningar

I Uddevalla kommun finns ett kommunalt pensionärsråd. Detta råd består av politiker samt pensionärer från sex olika föreningar. Sammanträden hålls minst åtta gånger per år. Andra pensionärsföreningar bjuds in till sammanträde en gång per år.

Frivilligorganisationerna som svarat på Länsstyrelsens enkät uppger att de samverkar med kommunen i frågor genom medverkan i KPR, Kommunens pensionärsråd. Flera av organisationerna uppger att de inte är delaktiga i någon planering. Ett par organisationer uppger dock att de vid vissa tillfällen varit med i arbetsgrupper kring byggnadsfrågor.

Pensionärsorganisationerna uppger att informationen från kommunen i äldrefrågor oftast är tydlig och bra, och att det är tätt mellan sammanträdena. Negativa synpunkter är att de dåligt kan påverka i budgetfrågor, kunskap och handläggning i handikappfrågor samt påverkansmöjligheter i långsiktig planering. En av de svarande organisationerna uppger att kontakten med kommunen är dålig eftersom kommunikationen är ensidig.

I Uddevalla kommun finns en äldresäkerhetsgrupp. Det är en samverkansgrupp med 14 representanter från primärvården, olika former av äldreomsorg, pensionärs-, och handikapporganisationer, frivilligcentrum, socialtjänstens rehab samt folkhälsosekreteraren.

Det finns en närsjukvårdsgrupp som arbetar för en god kommunikation mellan socialtjänsten och närsjukvården. Denna består av representanter från länssjukvård, primärvård och socialtjänst.

Primärvårdssamverkan, där träffas representanter för primärvård och kommunen två gånger per år.

Tillgängligheten till handläggarna

107 brukare av hemtjänst (eller deras närstående) har svarat på Länsstyrelsens enkät. Av dessa är det 18 personer som anser att det inte är lätt att nå biståndsbedömarna. 68 personer uppger att det är lätt att nå dem.

Länsstyrelsens bedömning

Länsstyrelsen bedömer att nämnden *uppfyller* Länsstyrelsens krav.

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.*

Socialnämnden har antagit en ”Verksamhetsplan 2007-2009”.

Socialnämnden har i november 2004 antagit övergripande målsättningar för hela socialtjänstens verksamhet. Socialnämnden skall *skapa förutsättningar för goda levnadsvillkor och verka för trygghet, gemenskap och delaktighet.* Dessa målsättningar är grunden för ett verksamhetskort där målen brutits ned och strategier för att nå målen finns beskrivna. Av nämndens verksamhetskort framgår t.ex. att varje arbetsplats skall ha ett verksamhetskort samt ha en skriven bemötandepolicy.

Varje avdelning under socialnämnden har ett eget verksamhetskort där nämndens övergripande mål är nedbrutna. Dessutom finns strategier för att nå målen som följs upp. Varje verksamhet har i sin tur ett eget verksamhetskort. De flesta i den personal som Länsstyrelsen träffat under tillsynsbesöken känner till de mål som finns övergripande för äldreomsorgen. De är även väl kända med sina respektive enheters mål. Flera av personalen uppger dock att de inte alltid hinner att följa upp sina mål.

Målet (verksamhetsidé) för **avdelningen för särskilda boenden** lyder följande (framgår av ”Verksamhetskort för avdelningen särskilda boenden 2006”):

Kommunens särskilda boenden skall erbjuda ett eget hem och korttidsplats med stöd, service och omvårdnad efter den enskildes behov. Verksamheten skall präglas av självbestämmande och respekt för den enskildes integritet.

Som *exempel* uppnås detta genom att arbetet sker utifrån den enskildes behov, genom att bl.a. arbeta aktivt efter kvarboendepincipen samt erbjuda aktiviteter utifrån den enskildes behov och förmåga. Detta mäts genom att redovisa antal boende som flyttar mellan de olika särskilda boendena per år samt orsakerna till detta.

Erbjudande till enskilda om aktiviteter utifrån förmåga mäts genom att vid uppföljning och sammanfattning av individuella daganteckningar notera avvikelser gentemot arbetsplanen. Ansvarig för dessa åtgärder är verksamhetschefen.

Verksamhetskort för ett särskilt boende kan sedan se ut enligt följande:

Verksamhetskort för Trubaduren äldreboende 2005
Verksamhetsidé Trubadurens äldreboende skall, utifrån den enskildes behov, erbjuda trygghet, gemenskap och där harmoni och omtanke präglar verksamheten.

Detta skall uppnås bl.a. genom att "Arbetet sker utifrån en helhetssyn för att skapa god livskvalité". Detta innebär i praktiken att personalen skall utgå från vårdtagarens livsberättelse och arbetsplan samt ha en bra kontakt med anhöriga och vara lyhörda. Det framgår vem som är ansvarig och hur ofta insatser skall ske.

Riktlinjer

Socialnämnden har tagit beslut om "Vägledande norm för städning inom hemtjänsten". Socialtjänsten tillämpar enligt nämnden inga övriga särskilda riktlinjer med hänvisning till socialtjänstlagens krav om individuell bedömning. Av nämndens beslut, daterat 2002-06-28, framgår att städning var tredje vecka skall vara vägledande då hemtjänst beviljas men att en individuell bedömning alltid skall göras. Punktstädning vid behov kan tillkomma oftare. Vid särskilda boenden fattats inte hemtjänstbeslut utan det görs stället en insatsbeskrivning över den hjälp den enskilde får. Servicehusen är också särskilda boenden, men där insatserna beviljas individuellt som inom hemtjänsten. Nämndens riktlinjer för hemtjänst skall vara vägledande även vid insatser i de särskilda boendena.

Kvarboendeprincipen

I personalgrupperna inom hemtjänsten finns uppfattningen att det är en hög tröskel för att få ett särskilt boende, varför en del personer som skulle få en bättre omvårdnad på ett sådant boende finns kvar i hemtjänsten.

Kvarboendeprincipen hävdas i övrigt generellt, även på de särskilda boendena.

Länsstyrelsens bedömning

Länsstyrelsen bedömer att nämnden *uppfyller* Länsstyrelsens krav.

Kommentarer

Länsstyrelsens bedömning är att det sker ett tydligt och konkret arbete på alla plan med målen för äldreomsorgen. Flertalet av den intervjuade personalen är medveten om vilka mål som är fastställda, hur de skall uppnås och hur och när de skall följas upp. Flera uppger dock att de har svårt att hinna med uppföljningen. Länsstyrelsens bedömning är att målen är bra och tydliga och att det pågår ett målarbete på alla nivåer i organisationen.

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.*

Brucarundersökningar genomförs inom hela socialförvaltningen. Periodiciteten kan variera. Bl.a. så har fyra olika enkäter ("Nöjd kundundersökning") skickats ut till brukare och anhöriga inom Hemvårdsavdelningen samt Avdelningen för särskilda boenden under vecka 48, år 2006. Resultatet har sammanställts i en rapport. Resultaten av dessa undersökningar analyseras och åtgärder vidtas. Andra undersökningar som genomförts är bl.a. "Upplevt inflytande som brukarrepresentant i verksamhetsråd" (februari 2006), "Äldreomsorg i Uddevalla kommun" (hösten 2004) och "Servicemätning via telefon och e-post" (maj 2005).

Dagrehab har genomfört en enkätundersökning under 2006. Dessutom har socialtjänstens anhörigstödsorganisation under våren 2005 genomfört en enkätförfrågan om vilka insatser personer som vårdar anhöriga har samt vad de efterfrågar för stödinsatser. Under 2007 kommer en ny undersökning att genomföras.

Uddevalla kommun har tagit fram en folder "När allt inte är som det ska". Denna tar upp Lex Sarah, Lex Maria samt personskada i verksamhet. Foldern beskriver bl.a. bakgrund till lagstiftningen, vad som skall anmälas, vem som har skyldighet att anmäla, till vem osv. Det finns en blankett där personalen kan göra sin anmälan om Lex Sarah. Verksamhetscheferna uppger att de har ett "protokoll" där nyanställd personal får bocka i att de informerat sig om bl.a. rutiner för Lex Sarah och Lex Maria. Cheferna uppger också att de återkommande upprepar denna information till de anställda.

Personalen uppger att de känner till att det finns rutiner för anmälan om Lex Sarah. Ingen av den intervjuade personalen uppger att de diskuterar kring Lex Sarah men de uppger att det skulle behövas. En personalgrupp uppger att de just nu får utbildning kring Lex Sarah.

Det finns en blankett som är generell för kommunens verksamheter där medborgarna kan komma med synpunkter, beröm eller sitt missnöje. Denna blankett heter "Säg vad du tycker". De klagomål som inkommit som handlar om äldreomsorgen har i flera fall handlat om maten och matsalens öppettider på Skogslyckeheimet. Det har också handlat om bemötande från specifik personal. Det framgår av nämndens beskrivning att klagomålen följts upp och problem i viss mån åtgärdats. Det finns även en blankett som personalen kan använda och fylla i vid muntliga klagomål. Kopplat till denna blankett finns det framtagna rutiner för personalen för att kunna hantera klagomålen och synpunkterna.

De flesta av personalen känner till att det finns blanketter för klagomål och synpunkter. Den finns på vissa boenden att tillgå både på enheten/avdelningen och i entrén till boendet. Någon uppger dock att de inte använder sig av den. Dock har ingen av de boende som Länsstyrelsen intervjuade nämnt denna blankett vid frågan: "*Vem vänder du dig till med synpunkter och klagomål?*"

Länsstyrelsens bedömning

Länsstyrelsen bedömer att nämnden *uppfyller* Länsstyrelsens krav.

Kommentarer

Brukarenkäter är ett bra sätt att kvalitetssäkra sin verksamhet och värt att använda i alla verksamheter. Den information som framkommer kan ligga till grund för verksamhetsutveckling. Uddevalla kommun arbetar mycket med brukarundersökningar inom olika områden i äldreomsorgen och det är tydligt att det är ett ständigt pågående arbete. Det är också tydligt för de flesta av personalen hur arbetet med klagomål skall gå till, bl a genom kommunens ris- och rosblankett.

Även om information förekommer kring Lex Sarah har det från viss personals sida uttryckts ett behov av mer information och diskussion. Det finns ett värde i att diskussion kring en sådan anmälan har förts innan en sådan situation inträffar.

RESURSER OCH PLANERING FÖR ATT TILLGODOSE BESLUTADE OCH KOMMANDE BEHOV

För att uppfylla de krav som Länsstyrelsen ställer skall:

- *nämnden medverka i kommunens planarbete (samhällsplanering),*
- *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.*

Under 2005 har 84 avslagsbeslut fattats på sökta insatser enligt SoL med beslutsformuleringen att behovet kan tillgodoses på annat sätt. 14 överklagningar har inkommit, 13 gällande särskilt boende och en gällande korttidsboende. Inga andra insatser har överklagats.

Av Länsstyrelsens årliga undersökning om ej verkställda domar, beslut och avslag trots behov, framgår att Uddevalla kommun vid årsskiftet 2006/2007 hade 13 bifallsbeslut som inte var verkställda. **Ingen** av dessa var äldre än tre månader.

Under första halvåret 2007 har socialnämnden i Uddevalla inom ramen för den kvartalsvisa lagstiftade inrapporteringsskyldigheten till Länsstyrelsen rapporterat in fem beslut som varit äldre än tre månader. Samtliga av dessa beslut har enligt beskrivning ej kunnat verkställas då den enskilde önskat annat boende och därför tackat nej till skäligen erbjudanden.

Nämnden efterfrågar handläggarnas kunskap om aktuell situation exempelvis vid utbildningstillfällen, verksamhetsråd (politiker träffar verksamheterna), genom att få rapporter om besvärshandlingen, statistiska framräkningar och vid planering av äldreboenden.

Socialnämnden är remissorgan för allt programarbete vad gäller stadsplanering och detaljplaner. Miljö-, och stadsbyggnadsavdelningen är oftast föredragande inför socialnämndens arbetsutskott där även kommunens pensionärs- och handikappråd är inbjudna. Socialnämndens remissarbete sköts av personal från avdelningen för förebyggande socialt arbete.

Av ”Verksamhetsplan 2007-2009” framgår bland annat att tillgången på äldreboenden för närvarande är god. Det framgår också att antalet äldreboendestäder behöver förändras med hänsyn till den demografiska utvecklingen fram till 2010/2011. Det framgår att de särskilda boendena för äldre har byggts om och till under den senaste 15-årsperioden och att alla boenden utom Åldersro och Äsperödshemmet är av god standard. Under 2005 försvann Kapelle och med det den sista resten av ”sjukhemsboende”. Det finns enligt verksamhetsplanen en strategi att på sikt klara ett ökat utbud relaterat till den befolkningsutveckling som sker för gruppen äldre, äldre. Vad gäller beräkning av behovet av äldreboendestäder fram till 2010/2011 framgår följande:

Behovet av äldreboendestäder styrs av flera faktorer. Utbudet av hemtjänst, hemsjukvård, palliativ verksamhet, anhörigstöd, korttidsboende och dagavlösning samt sjukhusets arbets sätt är kanske de viktigaste vid sidan av den demografiska utvecklingen. Den demografiska torde under alla förhållanden kräva en satsning på äldreboenden.”

Planen tar även upp beräkning av behovet av hemvård för 2005-2010:

På samma sätt som för äldreboendestäderna kan en beräkning göras över behovet av hemvård mht till den demografiska utvecklingen.”

Det finns en plan för särskilda boenden för äldre för åren 2005-2007 och med en framblick till och med 2010, som nämnden fastställt 2004. Av denna planering framgår att totalt 85 bostäder av sjukhemstyp och 58 äldreboendestäder för äldre med måttligt omvårdnadsbehov försvinner. Dock tillkommer 169 bostäder för personer med stort omvårdnadsbehov. Nettotillskottet beräknas bli 26 bostäder.

De pensionärsorganisationer som svarat på Länsstyrelsen enkät uppger att det i dagsläget inte finns tillräckligt med platser på särskilda boenden i kommunen. Detta visar sig, enligt pensionärsorganisationerna, genom att personer ofta får avslag på sina ansökningar om boende.

Länsstyrelsens bedömning

Länsstyrelsen bedömer att nämnden *uppfyller* Länsstyrelsens krav.

KVALITET - MED UTGÅNGSPUNKTERNA TRYGGHET, SJÄLBESTÄMMANDE 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.*

Boenden

Både personalgrupper och chefer uppger att både ankomstsamtal och individuella planer genomförs.

Enligt Länsstyrelsens brukarenkäter är det fler än hälften som uppger sig ha varit med och upprättat någon form av plan. På några av boendena, Rosenhäll, Skogslyckan, Arödsdal och Äsperöd, är det något färre som uppger sig ha varit med att upprätta en sådan plan. I de allra flesta svar framgår att den enskilde anser sig få den hjälp den har behov av. Några få vill ha mer dusch andra vill ha mer hjälp med städning.

Kontaktmannaskap används som regel och det finns tydligt specificerat i ett dokument vilka arbetsuppgifter som ingår.

På korttidsboendet på Rosenhäll uppger personalen att deras viktigaste arbetsinstrument är arbetsplanen. Planen följs ofta upp för de som vistas på boendet.

En fastställd mall används. Länsstyrelsens granskning av den beskrivs nedan.

Hemtjänst

Enligt nämndens servicedeklaration för hemtjänst ska en individuell planering göras tillsammans med personalen inom en månad.

Hemtjänstpersonalen får oftast uppgift om ett nytt ärende via fax, men det kan också ske genom telefonsamtal från biståndshandläggare. Nattpatrullen får i allmänhet sina uppdrag genom biståndsbeslut via fax.

Ibland är personalen med på vårdplanering. Kontaktmannaskap finns genomgående. Kontaktpersonen tar ett större ansvar samt medverkar vid upprättande av genomförandeplan. Deltar gör framför allt kontaktperson och den enskilde, ofta har också verksamhetschefen ett ansvar för att fastställa planen. Enligt personalen så har de också ett arbetssätt som utgår från den enskildes självbestämmande och integritet

Det framgår av intervjuer med personal att tidsbrist kan göra att det, åtminstone tillfälligtvis, kan vara svårt att följa den individuella planen exempelvis om det inte gått att ordna vikarie.

I ungefär 80 % av enkätsvaren från brukarna uppges att de deltagit i någon form av planering. De intervjuade personerna anser att personalen tar hänsyn till hur de vill ha det i sina hem.

Anhörigstöd

Vissa insatser biståndsbedöms, exempelvis avlösning i hemmet, och är då individuellt planerade efter brukarens och den anhöriges behov och önskemål.

Dagverksamhet

Den biståndsbedömda dagverksamheten vänder sig huvudsakligen till personer med demens. Personalen arbetar individuellt och med utredningen i datorprogrammet Procapita som grund och i arbetet med de enskilda personerna med reminiscensmetoden.

De öppna verksamheterna är mer kollektivt inriktade, men individuell hänsyn tas vid behov.

Länsstyrelsens bedömning

Länsstyrelsen bedömer att nämnden *uppfyller* Länsstyrelsens krav.

Kommentarer

Även om Länsstyrelsen sammantaget funnit att äldreomsorgen arbetar på ett medvetet individualiserat sätt och att dokumentation genomgående förs i genomförandeplaner så är detta ett område som alltid kan utvecklas och bör följas upp. Det finns generellt en risk att individuell planering med brukaren/företrädaren som aktiv part inte prioriteras när en verksamhet är ansträngd ur personell eller ekonomisk synvinkel.

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 önsknings i samband med livets slut.*

Boenden

Individuella behov

Den intervjuade chefsgruppen uppger att de boendes behov kan tillgodoses genom att personalen arbetar utifrån arbetsplaner med ett tydligt individuellt förhållningssätt. Även arbete med levnadsberättelse, boråd, att personalen arbetar ”med händerna på ryggen”, kontinuitet samt att kunna välja personal vid exempelvis intymhygien är sådant som syftar till att stärka den enskildes självbestämmande och delaktighet.

Av verksamhetschefernas 20 enkätsvar framgår att åtta chefer anser att verksamheten kan tillgodose enskildas individuella behov av stimulans, tre chefer svarar nej och resten (nio chefer) svarar att de delvis kan det.

Det varierar huruvida personalen anser sig kunna tillgodose dessa behov. På exempelvis Skogslyckans äldreboende anser sig personalen kunna tillgodose detta medan svaren från Kaprifols äldreboende innebär ett nej. Personalen uppger att vissa individuella behov tillgodoses genom kollektiva aktiviteter. Den sysselsättning som erbjuds på boendena handlar om bl.a. bingo, gymnastik, underhållning, högmässa. Ibland förekommer separerade herr-, och damgrupper. Anledningen till att de inte kan erbjuda de boende individuellt anpassade aktiviteter är tidsbrist, det finns inte tillräckligt med personal.

Kontinuitet

Cheferna beskriver vidare att det kan vara problem med personalkontinuiteten när de använder sig av Bemanningen (vikariepool). De försöker dock arbeta med att förbättra rutinerna kring detta.

På ett par av de granskade boendena uppger personalen att de diskuterar att personalen skall rotera och arbeta på samtliga avdelningar. På dessa boenden, Västanvinden och Arödsdalshemmet, är det tänkt att detta skall starta under hösten 2007. På andra enheter finns ibland ett system för byte/rotation av personal.

På korttidsboendet Rosenhäll uppger personalen att de så långt som möjligt försöker bevara personalkontinuiteten. Varje brukare som vistas på korttidsboendet har en kontaktperson bland personalen. Det är oftast rummet som bestämmer vem personalen är kontaktperson för.

Vård i livets slut

Cheferna uppger att det finns en policy för vård vid livets slut. Verksamheten har som mål att tillgodose enskildas önskemål. Personalen uppger att de alltid tar hänsyn till boendes önskemål om exempelvis särskild personal. Vid vård vid livets slut tillämpas särskilda rutiner.

Nattbesök på Äsperödshemmet och Skogslyckehemmet

Det är två personal som arbetar natt på Äsperödshemmet. De upplever att de har kontroll över hela huset. De boende som har behov av det har larmmattor. Det varierar hur ofta de boende larmar under natten. Vid tidpunkten för Länsstyrelsens tillsyn fanns det 37 boende på Äsperödshemmet. En av enheterna skulle dock stänga under våren 2007. Personalen på natten har inga andra arbetsuppgifter utöver omvårdnadsarbetet men om de känner att de har tid så tar de hand om tvätt och stryker. Efter att enheten Väster har stängts skall de också städa korridorer på natten.

På Skogslyckehemmet hus D bor 48 boende på sju våningar. På natten är det två personal i huset. Personalen uppger att de boende som vill ha besök på natten får det. Varje natt är det mellan 5-25 larm i huset. Om något särskilt skulle inträffa kan de ta hjälp av annan personal på intilliggande enheter som också tillhör Skogslyckehemmet. Personalen uppger att de känner sig trygga i sin arbetssituation på natten.

Brukarnas synpunkter

Av de 295 enkäter som Länsstyrelsen skickade ut till brukare på samtliga särskilda boenden i Uddevalla kommun har 130 personer svarat. Det som de flesta är nöjda med är främst personalen och att de har fina rum eller lägenheter. Ett gott bemötande uppger många som en positiv faktor.

Många av dem som svarat uppger att de kan påverka tidpunkten för hjälp med uppstigning på morgonen och läggning på kvällen. I de allra flesta fall anser brukarna att den hjälp de får stämmer överens med de behov som finns. Många uppger dock att de skulle önska hjälp att komma ut på promenad oftare. På ett fåtal boenden (Kilbäcken, Rosenhäll, Åsperödshemmet och Västanvinden) uppger boende eller närstående att brukaren kan komma ut relativt ofta. På boendet Österängen svarade endast 2 av 26 att de kan komma ut ganska ofta.

Brukarnas önskemål om förändringar handlar ofta om att det behövs mer personal, dels generellt men speciellt på lördagar och söndagar. Brukarna uppger också att de skulle vilja komma ut och promenera mer. Från ett boende, Västanvinden, skriver en anhörig: *"För stora krav på mig som anhörig att ta över och ta hand om mamma vid behov av kontakt på sjukhuset."* På ett annat boende skriver brukaren *"Vill ut och röka ibland men personalen har inte tid, dröjer länge"*. På Rosenhälls äldreboende önskar en anhörig att det skulle finnas finskspråkig personal.

Brukarna klagar i enkäten mycket på att det städas för sällan. Länsstyrelsen uppmärksammade vid besök på Skogslyckeheimmet, hus D, en lista på vilka uppgifter som inte är personalens uppgifter:

*"Tänk på att detta **inte** ingår i personalens arbetsuppgifter.*
Att anhörig går igenom garderoberna hos sin mor/far/släkting. Laga kläder som är trasiga, saknar knappar och ta bort kläder som inte passar. Se gärna över behovet av nya skor och lättvättade kläder. Märk kläderna med namn.

Se till att det finns pengar till oförutsedda utgifter. Kontrollera eventuell post.

Vid behov skall anhörig frosta av kylskåpet. Torka ur och hålla ordning i skåp och lådor vi diskbänken.

Pyntning till jul och påsk, liksom gardinbyten görs av anhörig.

Fråga gärna personalen!"

Denna lista/information fanns uppsatt dels på boenderummen och i korridoren. Att det tycks finnas ett uttalat krav på anhöriga att bistå med olika insatser exempelvis som att följa med på läkarbesök framgår av olika personalintervjuer.

Hemtjänst

Chefsgruppen anser att personalen kan tillgodose brukarnas behov utifrån biståndsbedömda insatser. Det finns emellertid problem i organisationen såsom anställningsstopp och att tidsåtgång beräknas med schabloner (ej restid på landsbygd ex vis) som gör att verksamheten är ansträngd. För övrigt arbetar personalen utifrån ett individuellt förhållningssätt utgående från biståndsbesluten. Kontinuitet, delaktighet och gott bemötande är utgångspunkter i omsorgsarbetet.

Personalgrupperna anser att de på olika sätt försöker ta hänsyn till enskildas integritet och självbestämmande och delaktighet genom att de låter brukaren bestämma hur insatser ska utföras, genom att ”arbeta med händerna på ryggen”. Personalen framhåller betydelsen av att arbeta genomtänkt och medvetet utifrån brukarens individuella behov och önskemål.

Personalgrupperna anser sig i allmänhet hinna med de biståndsbedömda insatserna, men att det enligt vissa grupper sker under stress. I ett enkätsvar uppges som exempel att på Sofiedal (serviceboende med individuella ”hemtjänst”-insatser) är arbetsbördan för tung för att tillräckligt med individuella insatser ska hinnas med.

Det förekommer att vissa insatser kan få vänta, exempelvis när någon vikarie inte kan sättas in. Det förekommer emellertid också att personalen gör något extra som att handla något utöver vad som normalt ingår i hemtjänstinsatsen. Extratid, utöver det biståndsbedömda kan ges för nödvändiga insatser och rapporteras in i efterhand. Personalen kan i allmänhet tillgodose enskildas önskemål om kön på personal vid dusch och liknande. Personal uppges att när insatser ibland utförs under stress, kan detta märkas av brukaren, även om personalen försöker att dölja det.

Sådana insatser som tillsyn, promenader, hjälp till dagverksamhet etc. förekommer utöver de mer regelmässiga vård-, omsorgs- och serviceinsatserna. Upp till 5 timmars promenad per vecka nämns som ett enskilt exempel. På ett av kommunens äldreboende, Bokenäs, uppges personalen att de ställer krav på att anhöriga skall följa med sina respektive anhöriga till sjukhus och liknande.

Natttillsyn sker genom tre grupper personal som är uppdelade och har ansvar för olika geografiska områden. Personalen hävdar att arbetsförhållandena skiftar och att de ibland har många att hjälpa i säng och många som skall ha tillsyn på natten. När tiden blir knapp kan det vara svårt att hinna med att ta sig tid för samtal och att sitta ner en stund, vilket är ambitionen att kunna göra när brukarna har behov av det.

Brukarnas synpunkter

Enligt enkätsvar från brukarna (112 svar) så hade drygt hälften inget att anmärka på. Det som i svaren uppges vara *bra* med hemtjänsten är oftast kopplad till personalen och tryggheten:

- Ökad trygghet.
- Att jag får stanna hemma.
- Engagerad och kunnig personal.
- Glada och vänliga vårdbiträden.
- Att de kommer på bestämda tider
- Att det är samma personal.

Knappt hälften hade *synpunkter* eller *klagomål* på hemtjänsten. De vanligaste var:

- Mycket ny personal och för många olika. (16 svar)
- Besökstiderna varierar. (3)
- Personalen har bråttom-stannar för lite. (3)
- För lite med städning var tredje vecka. (3)
- Det höga priset. (2)

Mer enstaka anmärkningar kan gälla:

- Personalen svarar: "Får inte göra..."
- Mer social tid.
- Dåliga på att passa tiden.
- Utbildad personal
- Sena mornar under helgen.
- "Synd att matlagning och inköp försvunnit."
- "Att jag inte får tid för promenader som jag har bistånd till."

Intervjuerna med brukare i hemtjänst ger svar som överensstämmer med enkätsvaren. Brukarna är oftast som helhet nöjd med hemtjänsten, men några har synpunkter på att det är många olika personal, ibland märks att personalen har bråttom vilket också kan innebära att enskilda insatser blir försenade eller utgår.

Dagverksamheter

De dagverksamheter som finns på de särskilda boendena är i allmänhet öppna för personer i ordinärt boende. Länsstyrelsen har besökt verksamheter samt intervjuat ansvariga. Verksamheterna har ett mycket omfattande innehåll där också en del resor/utflykter ingår. Dagverksamheten ses som en prioriterad verksamhet från nämndens sida och utvecklas bl.a. via verksamhetskort och brukarenkäter.

Länsstyrelsen har besökt dagverksamheten på Bokenäs servicehus. Dit brukar det komma ca tio personer per gång, flertalet av dem bor på servicehuset. Där förekommer aktiviteter som musikstunder, anhörigräffar, bingo och filmvisning. Männerna tycker mycket om att spela bingo och gå tipspromenad. Resor har ordnats av dagverksamheten. Det finns enligt personalen dock begränsade resurser att i någon högre mån tillgodose enskildas behov av aktiviteter på grund av de är för få personal.

Det finns också biståndsprövad dagverksamhet för personer med demens på Myråsen. Inte minst dessa platser innebär för flera anhöriga en avlastning. Personalen uppger att denna verksamhet skulle behöva utökas utöver de 18 inskrivna verksamheten kan ta emot (ca 8 per dag) på Myråsen. I april 2007 (vid tiden för Länsstyrelsens besök) väntade åtta personer på att kunna börja på dagverksamheten. Det omfattande program som erbjuds deltagarna framgår av verksamhetens årsberättelse som Länsstyrelsen fått del av. Personalen arbetar bl a med reminiscensmetoden och har individanpassade datorbaserade träningsprogram. De anhöriga och brukare som intervjuats av Länsstyrelsen är mycket nöjda med verksamheten.

Länsstyrelsens bedömning

Länsstyrelsen anser att nämnden *delvis uppfyller* Länsstyrelsens krav.

Kraven *uppfylls inte* på följande punkter:

- insatserna utförs inte alltid i den omfattningen som bestämts enligt planeringen
- den enskildes behov av individuell stimulans tillgodoses inte alltid
- vissa förväntningar/krav på anhöriga har inget lagstöd.
- Tillgången till dagverksamhet motsvarar inte behovet

Kommentarer

Hälften av brukarna som svarat på Länsstyrelsens enkät har inte något att anmärka på vad gäller kvaliteten i insatserna och omsorgens innehåll både vad gäller boende och hemtjänst. Detta är positivt. De enskilda/anhöriga som har svarat har ofta upplevt att det är en engagerad och kunnig personal och att de känner sig trygga med den hjälp de får.

Uppgifterna som kommer från boende/brukare och personal om att det brister i att tillgodose individuella behov bör uppmärksammas och leda till åtgärder. Socialtjänsten skall verka för att äldre människor får möjlighet till en aktiv och meningsfull tillvaro tillsammans med andra. Detta innebär att den enskildes behov ska efterfrågas och det är viktigt att personalen i de särskilda boendena aktivt bidrar till den sociala gemenskapen, som kan vara av varierande slag.

Anhöriga förväntas utföra vissa insatser för sina närstående. Dels beskrivs detta av personal, dels finns anhöriga som har synpunkter på för höga krav på sig som anhöriga. Dessutom fanns vid ett boende, Skogslyckan, ett dokument uppsatt på respektive boendes rum där det tydligt framkom vad anhöriga skall göra och vad personalen inte hjälper den enskilde med. Då det inte finns något lagligt stöd för nämnden att ställa krav på anhöriga att bistå sin närstående med hjälp (förutom för makar och då endast i ekonomiskt hänseende), anser Länsstyrelsen att kraven på anhöriga står i strid med gällande lagstiftning. Nämnden bör på lämpligt sätt åtgärda detta.

Den för brukare och anhöriga viktiga dagverksamheten för personer med demenssjukdom behöver utökas då det finns kö till densamma. Anhörigas behov av stöd betonas i lagstiftningen. En dagverksamhet som den på Myråsen är värdefull för såväl brukaren som den anhörige samt kan hjälpa till att fördröja behovet av mer genomgripande insatser.

Korttidsenheten på Rosenhäll präglas i olika grad av hälso- och sjukvårdskultur genom flerbäddsrum, rutiner, språkbruk, kläder etc. Socialtjänstens förhållningssätt bör få större genomslagskraft och arbetssättet utgå från socialtjänstens intentioner. Detta behöver inte innebära att de viktiga sjukvårds- och rehabiliteringsinsatserna nedprioriteras.

Det som ovan refereras om planer på respektive genomförd rotation av personal mellan avdelningar på särskilda boenden kan ifrågasättas utifrån boendes behov av kontinuitet/trygghet.

Syftet med frågorna kring jämställdhet och våld mot kvinnor 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. Socialnämnden skall beakta att personen kan vara i behov av stöd och hjälp för att förändra sin situation.

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.*

Boenden

På vissa boenden tillagar personalen delar av maten, såsom exempelvis potatis och grönsaker. På andra boenden tillagas hela måltiden på plats. Några boenden får hela måltiden från storkök.

Måltidssituationen beskrivs av några personal som kaotisk, medan andra upplever att det fungerar bra. Personalen uppger att på några enheter ställs karotter fram på borden där de boenden själva får ta till sig mat. Detta fungerar mindre bra på andra enheter där personalen istället väljer att lägga upp mat till var och en av de boende.

Det finns ett matråd på Kilbäckens äldreboende. Det består av åtta pensionärer som bor på boendet, tre omvårdnadspersonal samt fyra kökspersonal. Denna grupp har möten två gånger per år och diskuterar frågor som rör maten som serveras på boendet/servicehuset.

Cheferna beskriver en medvetenhet om att arbeta med kvalitetskriterier kring maten såsom exempelvis helgdukning. Avdelningen för särskilda boenden använder "karottsystem" som en kvalitetshöjande aspekt i kvalitetsarbete, uppger en av cheferna. Kostombud och matråd förekommer i viss utsträckning.

Av de svar Länsstyrelsen fått på brukarenkäterna framgår att ungefär en tiondel av de svarande, runt 15 personer, anser att de kan påverka matsituationen på ett eller annat sätt.

Kaprifol

Länsstyrelsen besökte Kaprifols äldreboende (för personer med demenssjukdom) med syfte att granska måltidssituationen. Länsstyrelsen granskade måltidssituationen vid lunch på två enheter.

På Kaprifol lagar personalen maten. Detta innebär, enligt personalen att de inte hinner så mycket annat under delar av dagen. På de enheter som Länsstyrelsen besökte äter de boende vid flera bord. Det är en hemlik miljö och det är i stort en lugn stämning. Några av de boende har haklappar på sig. Personalen samtalar med de boende under måltiden, men de sitter inte med vid bordet (vid Länsstyrelsens besök).

Österängen

På Österängen finns tolv enheter. Det innebär att det ser olika ut vid måltidsituationen och vilka förutsättningar som finns. På en av enheterna uppger personalen att kökets placering har en form av passage, dvs. det är mycket "spring" där.

Vid de enheter som Länsstyrelsen besökt dukades det på flera bord i matsalen. På två av enheterna används engångshaklappar av papper/plast. Det finns generellt inte flera olika rätter att välja mellan men vid behov av specialkost serveras annan mat. Personalen efterfrågar vad de boende vill ha för dryck till maten, det finns att välja mellan exempelvis, vatten, mjölk, juice eller saft. En av personalgrupperna uppgav att det ofta är stressigt vid måltiderna.

Maten tillagas centralt i köket på Äsperödshemmet. Det som personalen själva kan tillaga/servera i enhetens kök är frukosten och annan lättare mat, exempelvis kräm. Tiderna för måltiderna på Österängen är 08.00, 11.00 (kaffe), 12.30, 15.00 (kaffe), 17.30 (kvällsmat) samt 19.30 (kaffe med smörgås). Enheterna har kostombud.

Matdistribution

De flesta som har matdistribution och som svarat på brukarenkäten i hemtjänst anser att maten är bra och att distributionen fungerar. Enstaka synpunkter eller missnöje uttrycks dock: För stora portioner (flera), för lite grönsaker.

Chefer och hemtjänstpersonalen anser också genomgående att maten är bra och att brukarna i allmänhet anser detta. Distributionen med kyld mat innebär valfrihet i viss mån. Nackdelarna är främst att färska grönsaker saknas och att förpackningarna är svåra att öppna. Kvalitén på måltiderna beror sedan också på att den enskilde får den hjälp med maten som han kan behöva, något som enligt personalen fungerar.

Det finns ett "Matdistributionens matråd". Det är en referensgrupp som består av åtta pensionärer, kostsamordnare, kökschef samt en personal som sköter matbeställningar. Diskussionerna i denna grupp rör sig kring matdistributionen. När projektet med kyld mat skulle inledas träffades gruppen fyra gånger per år men den har från och med i år minskat ner antalet träffar till två gånger per år.

Länsstyrelsens bedömning

Länsstyrelsen bedömer att nämnden *uppfyller* Länsstyrelsens krav.

Kommentarer

Mat, måltider och nutrition är områden som är viktiga ur hälsosynpunkt och för allmän livskvalitet. Området lämpar sig därför väl för kvalitetsutveckling.

Det är viktigt att brukarna får en tydlig möjlighet att påverka vilken mat som serveras.

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.*

Uddevalla kommun har 16 äldreboenden av varierande slag. Dessa boenden finns spridda i kommunen, mitt i centrala staden, ute på landsbygden, i utkanten av staden samt i tätorten Ljungskile. Allmänna kommunikationer och grönområden eller promenadvägar finns i anslutning till i stort sett samtliga boenden. Närhet till samhällsservice saknas vid ett fåtal av kommunens boenden. Tillgång till uteplats i markplan eller balkong finns på samtliga äldreboenden. Samtliga boende är handikappanpassade.

Pensionärsorganisationerna som svarat på Länsstyrelsens enkät uppger att tillgängligheten generellt i kommunen är bra. Allmänna kommunikationer, flexlinje och färdtjänst fungerar bra. Det är också en god fysisk tillgänglighet i offentliga lokaler. Det som enligt en av organisationerna fungerar mindre bra är planeringen av hörseltekniska hjälpmedel i offentliga lokaler.

Antalet lägenheter/rum per äldreboende varierar från 14 till 112 lägenheter. Storleken på lägenheterna varierar från ca 15 kvm till 78 kvm. Lägenheterna ligger i hus som varierar från enplanshus till sexvåningshus.

Avdelningarna/enheternas storlek varierar från att bestå av sex lägenheter/rum upp till 30 lägenheter/rum. På korttidsenheterna på Rosenhäll finns det ett antal tvåbäddsrums. Det finns andra boenden som har lägenheter som består av mer än ett rum. Dessa används i första hand till makar som skall dela lägenhet. På ett av boendena är lägenheterna förberedda för ett ytterligare rum genom att det går att ta ned väggar. Detta kan användas i de fall ett par, exempelvis makar, vill flytta in på boendet.

Det finns ett antal boenden i kommunen som inte är fullvärdiga, dvs. saknar egen dusch och toalett eller kök eller båda delarna. Dessa boenden är Arödsdals äldreboende, Dalabergs gruppboende, Rosenhäll, Äsperödshemmet och Åldersro.

I socialnämndens verksamhetsplan för 2007-2009 föreslås att Åldersro byggs om från nuvarande 28 boendeplatser till 40 platser med färdigställande under sent 2008. En nedläggning av Äsperöds äldreboende med 13 platser planeras till våren 2007. Enligt verksamhetsplanen skall Äsperödshemmet och Åldersro byggas om till moderna äldreboendestäder i gruppboestadslänkande former. Tidsplan för detta finns i verksamhetsplanen, denna är dock förändrad då det är nya ekonomiska förutsättningar. Ny reviderad plan skall beslutas av nämnden 2007.

Lås

Många av boendena har kodlås på sina dörrar, de flesta har tydligt synlig kod. Det finns de boenden där enheterna är låsta med nyckel och där de boende har en egen sådan nyckel.

Larm

På kommunens enheter för dementa används olika larm som dörlarm och larmmattor vid sängen. Trygghetslarm att bäras runt armen eller kring halsen, används på de flesta boenden. I många fall går larmen till sökare eller telefoner hos personalen. På Rosenhälls äldreboende används väggfasta larm och den larmandes nummer visas på display i taket i korridoren.

Dagverksamheter

Dagverksamheter finns på i stort sett samtliga boende med några undantag. På flera boende är dagverksamheten öppen alla dagar i veckan, medan det på mindre boenden kan vara några dagars verksamhet i veckan. De boenden som i dagsläget inte har någon sådan verksamhet planeras införa detta.

Länsstyrelsens besök på boenden

Västanvinden

Personalen uppger att boendet är bra planerat vad gäller den fysiska miljön. De kan ha öppna altandörrar på sommaren så de boende kan gå ut och in. Området är inhägnat. De känner att de genom hur boendet är byggt har god överblick över de boende. Personalen uppger att det saknas en samlingshall på boendet vilket innebär att gemensamma aktiviteter sker i köket på respektive enhet. Detta upplever personalen som en brist.

Arödsdalshemmet

Personalen uppger att boendet är byggt så att det är lätt för de boende att komma ut, vilket upplevs mycket positivt. Det som är negativt är att flera av de boende har mycket små boenderum. Samtliga har egna hygienutrymmen men det finns inte kokmöjligheter i alla rum. Arödsdalshemmet är ett litet äldreboende där all personal känner alla personer som bor där. Boendet är inte låst.

Österängen

Österängen är ett nytt boende. Personalen upplever att på vissa enheter är placeringen av dagrummet är fel, det ligger i en utbyggd del av en korridor. Storleken på rummen/bostäderna är bra tilltaget. I ett av husets delar, A-huset, är köket en passage för att komma vidare igenom huset vilket upplevs som besvärande.

Rosenhäll

På Rosenhälls äldreboende består enheterna av långa korridorer och det bor 30 personer på varje enhet. Personalen uppger att de försökt ”dela av” enheten för personer med demenssjukdom med ett draperi i mitten. Detta har dock inte fungerat. Det finns dock möjlighet att stänga själva korridoren med en dörr. Personalen uppger att de arbetar med halva gruppen, 15 personer exempelvis vid måltiderna. Personalen upplever att miljön på boendet påverkar deras sätt att arbeta.

Det finns i bottenplanet en kafeteria vilken beskrivs som, ”Hjärtat i verksamheten”. Planer finns på att skära ned i denna verksamhet. Detta tycker personalen inte är bra.

På den korttidsavdelning som finns på Rosenhäll finns det rum där två personer bor tillsammans. Det är också, enligt personalen, trångt för dem som tillfälligt bor där. Det finns särskilda besöksrum.

Sofiedals servicehus

På Sofiedals servicehus finns en anordning på de enskildas boendedörrar som innebär att en bricka av plast visar om dörren öppnats eller inte. Det syns då om den boende inte har hämtat sin post/tidning eller annat under dagen och det kan då finnas anledning för personalen att knacka på. Denna form av kontroll innebär en trygghet för dem som bor där och har enligt personalen även sanktionerats av den enskilde. Samtliga som bor på servicehuset har trygghetslarm. Post- och bankärenden sköts av postens brevbärare. Det finns en platsbricka på respektive persons brevlåda för kommunikationen med brevbäraren.

Bokenäs servicehus

De boende på Bokenäs servicehus får sin hjälp från personal i en hemtjänstgrupp som är stationerad på boendet. På boendet finns en matsal, som också är en form av gemensamhetsutrymme. Här bedrivs dagverksamhet och här sker underhållning. Lägenheterna är rymliga. Varje lägenhet har en uteplats och det finns också gemensam sådan.

Trubaduren

Trubaduren är ett boende för personer med demenssjukdom. Samtliga boende har stora lägenheter med kokmöjligheter. Personalen tycker att lokalerna är ändamålsenliga och fungerar bra för de personer som bor där.

Dalabergs gruppboende

Dalabergs gruppboende är ett boende för personer med demenssjukdom. Flera av boendrummen har gemensam toalett. Gruppboendet på Dalaberg har stora möjligheter till utevistelse. Boendet är byggt i ett plan med stora inhägnade områden där de boende kan promenera fritt utan personal.

Kilbäcken

Kilbäckens äldreboende är ett boende bestående av tre våningar i en centralt belägen fastighet. En av våningarna är ett boende för personer med demenssjukdom. Ett dagrum/matsal ligger i mitten av den korridor där det ligger 10 lägenheter.

Kaprifol

Kaprifol är ett boende för personer med demenssjukdom. Boendet består av tre enheter med 8 boende på varje enhet. Var och en bor i en rymlig lägenhet som är fullvärdig.

Skogslyckan

Skogslyckans äldreboende består av enheter på sju våningar. Länsstyrelsen gjorde besök på kvällen och träffade nattpersonal. Personalen berättade att med varje lägenhet följer ett trygghetslarm. Dessa larm har dock fungerat dåligt och skall bytas ut. Personalen uppger att boendets entré låses klockan 16.00 på eftermiddagen.

Åldersro

Åldersro är ett boende som består av två enheter som har gemensam matsal. Totalt bor där 28 personer. De boendes rum har toalett men ingen dusch. Gemensamma duschar finns i korridoren. Rummen har heller inte köksdel och därmed ingen matlagingsmöjlighet.

Hovhult servicebostäder

Hovhult servicebostäder består av 60 lägenheter. En fast personalgrupp/hemtjänstgrupp finns i huset och de boende kan äta sin mat i en gemensam matsal.

Länsstyrelsens bedömning

Länsstyrelsen anser att nämnden *delvis* uppfyller Länsstyrelsens krav.

På följande punkter uppfyller nämnden inte kraven:

- På Rosenhälls äldreboende finns en enhet för personer med demenssjukdom där 30 personer bor .
- På Rosenhälls äldreboende är en enhet inte fullvärdig. Det är enheten för somatiskt sjuka där saknar rummen/lägenheterna kokmöjligheter.
- Åldersro är inte fullvärdigt, dvs. det saknas både hygienutrymmen samt matlagingsmöjligheter i respektive lägenhet/rum.
- Äsperödshemmet är inte fullvärdigt då de boende där saknar matlagingsmöjligheter i sin lägenhet/rum.

Kommentarer

På Rosenhälls äldreboende bor 30 personer med demenssjukdom på en och samma enhet. Enligt personalen finns möjligheten att dela av enheten med en dörr. Dessutom uppger personalen att de arbetar med grupper om 15/15. Enligt Länsstyrelsens mening är även detta för stora enheter. Den storlek på enhet och antal boende per sådan som allmänt uppfattas som optimal är 6-8 personer då det gäller personer med demenssjukdom.

Länsstyrelsen kan konstatera att det finns äldreboenden i Uddevalla kommun som inte är fullvärdiga. Länsstyrelsen är dock medveten om att detta är välkänt för nämnden och att en planering finns för att komma tillrätta med problemet.

Länsstyrelsen anser att ett korttidsboende bör ha enkelrum och det att det även är önskvärt med eget hygienutrymme. Att få ha eget rum och inte behöva dela rum med personer den enskilde inte känner och inte valt att leva tillsammans med och dessutom ibland behöva byta rumskamrat är att anse som en integritets-, och kvalitetsfråga.

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

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.*

Handläggare

Biståndshandläggarna organiserar sig genom att åtta handläggare har ansvar för var sitt geografiska område, en arbetar företrädesvis med vårdplanering/utskrivning. Dessutom finns en pooltjänst.

Arbetsbelastningen kan beräknas på olika sätt. En handläggare kan ha 270 personakter, men kanske 150 hemtjänstständer som är ”aktiva”.

Handläggarna har gjort en jämförelse med vissa andra kommuner och menar att de har en alltför hög arbetsbelastning. De uppger svårigheter att hinna med hembesök, regelbundna årsuppföljningar och dokumentation.

Nyanställning av en biståndshandläggare har skett, enligt förvaltningen, hösten 2007.

Verksamhetschefer boende

Verksamhetscheferna uppger att de för det mesta finns tillgängliga för sin personal i det dagliga arbetet. När de inte finns närvarande på plats nås de oftast på mobiltelefon. Personalen upplever att chefen finns tillgänglig vid behov. Någon uppger dock att chefen kan vara svår att nå trots att denna har sitt kontor på boendet.

De flesta verksamhetscheferna för boende uppger att de hinner med sina arbetsuppgifter. Några av cheferna uppger att ansvarsområdet är för stort. Hur många personal verksamhetschefen är ansvariga för varierar mellan 10 och 97 (fast personal samt visstidsanställda), 30-40 personal per verksamhetschef är dock vanligast.

Baspersonal boende

Av ”Socialnämndens Verksamhetsplan 2007-2009” framgår att bemanningen utökats på Arödsdals äldreboende med 1,0 tjänst 2007 på grund av en relativt hög vårdtyngd i förhållande till med personaltätheten.

Personalen på Västanvinden uppger att de inte är tillräckligt med personal, de hinner sällan ta med de boende på promenader. De hinner heller inte med att sitta ned och samtala med de boende. På boendet har de ansvar för matlagningen varje dag. Detta är positivt för de boende, men det tar tid och resurser från annat. Det finns dock extraresurser i form av personal att använda sig av på enheterna. Personalen på Arödsdalshemmet uppger också att det är för lite personal i verksamheten. Detta får ofta som konsekvens att de boende får anpassa sig efter verksamhetens rutiner. Städningen hoppar personalen över vid personalresursbrist. På Österängen uppger också personalen att de har för mycket att göra och att mer personal skulle behövas. Rosenhäll uppger också att de är för få. Det händer att de inte får in någon vikarie när det skulle behövas.

En omfördelning av personalresurser gjordes år 2003 på kommunens boenden. Verksamhetscheferna uppger att en vårdtyngdsmätning är gjord och att denna bör följas upp. Flera av verksamhetscheferna anser att boendena är underbemannade under helger och kvällar. Cheferna uppger att det generellt inte är någon hög personalomsättning på boendena, dessutom har de många sökanden till de utannonserade tjänsterna. En bemanningspool finns i kommunen. De flesta boendena är kopplade till denna och får sina vikarier därifrån. För de boenden som inte är kopplade till denna kan det vara problem med att få vikarier. Cheferna uppger dock generellt att bemanningspoolen inte fungerar så bra, det finns önskemål om att den ska fungera bättre.

De forum som finns för diskussioner om bl.a. förhållningssätt är arbetsplatsträffar och så kallade teamträffar, där bl.a. sjuksköterska medverkar. I övrigt finns ingen tid för sådana diskussioner. Vissa frågor kan tas upp under ”rapporten” på morgonen och eftermiddagen, problemet då är att all personal inte är närvarande. Detta kan personalen uppleva som en brist.

Brukarnas synpunkter

Brukare och anhöriga har svarat att de anser att det är för lite personal på flera boenden. ”Mer personal på lördag och söndag”, ”för lite personal för att få komma ut”, ”vill ut och röka ibland men personalen har inte tid, dröjer länge”, ”mer personal på helgerna” är några av synpunkterna.

Verksamhetschefer hemtjänst

Tretton verksamhetschefer har svarat på enkäter samt har intervjuats i grupp. De flesta anser att ansvarsområdet är rimligt, även om några uppger att det är stort eller t o m för stort. Att genomföra en bra dokumentation med sammanställningar av arbetsanteckningar är sådant som kan vara svårt att hinna med.

Länsstyrelsen noterar att verksamhetscheferna för hemtjänsten har sina kontor centralt placerade och inte i anslutning till sina grupper. Det tycks skilja en del på hur mycket kontakt med arbetsgruppen och direkt arbetsledning som sker. Detta framgår både av chefernas egen utsago samt från personalgrupperna.

Baspersonal hemtjänst

Av ”Socialnämndens verksamhetsplan 2007-2009” framgår att på grund av ökad vårdtyngd på servicebostäderna innebär att antalet biståndstimmar har ökat och budgeten avseende biståndstimmar därför förstärkts.

Verksamhetscheferna anser att biståndsbesluten kan verkställas, men att det känns ansträngt.

Personalen själv uttrycker ofta en bristsituation, men i olika hög grad. Några representanter uttrycker det som ”att det skiftar, men fungerar oftast förutom en svårighet att få vikarier”. Andra ger en tydligare bild av tidsbrist: ingen tid för behövliga sammankonster, snäva tidsramar, dokumentationen hinns inte med, ”hinner inte ens med beviljade insatser”, ”städning och promenader får stryka på foten eller senareläggas”. Flera anser att det behövs mer insatser än vad biståndsbesluten anger (även om motsatsen också förekommer), att de inte hinner ”arbeta med händerna på ryggen”. Svårigheter att få vikarier och vikarier med erfarenhet uppges från flera håll.

Bråkarna ger inte uttryck för någon direkt personalbrist. Att inte få de insatser som anges i biståndsbesluten har endast någon uppgett i enkätsvaret. Däremot återkommer synpunkter på utförandet av insatserna som kan bero på personalsituationen så som att personal har bråttom, verkar stressade och att insatser ibland blivit fördröjda. Synpunkter på oerfarna vikarier förekommer också.

Länsstyrelsens bedömning

Länsstyrelsen bedömer att nämnden *delvis uppfyller* Länsstyrelsens krav.

På följande punkt *uppfylls inte* kraven:

- möjligheten att ge brukarna en fullgod individuell omsorg finns inte alltid och på alla verksamheter, vilket enligt personalen beror på resursbrist.

Kommentarer

Biståndshandläggarnas situation är inte tillfredsställande och kan påverka myndighetsutövningen och kvalitén i insatserna när dokumentation, uppföljningar och hembesök inte hinns med. Länsstyrelsen kan dock konstatera att biståndsavdelningen förstärkts med en tjänst under hösten 2007.

Länsstyrelsen anser att verksamhetschefernas, främst för hemtjänst, ledning av sin personal varierar i hög grad. Det kan därför behöva ses över om cheferna är tillräckligt nära verksamheten och personalen för att kunna fullgöra sitt ansvar för genomförandet av biståndsinsatserna samt att känna av personalkulturen där behov av stöd och agerande kan behövas.

Det är viktigt att antalet personal både i hemtjänst och på boenden står i relation till de boendes/brukarnas samtliga behov av omvårdnad/omsorg. Ovannämnda uttalanden från några boendens personal överensstämmer med brukares/anhörigas uppgifter och åtminstone delvis från chefsgruppen som påpekar att bemanningen kan vara för låg framför allt på kvällar och helger. Länsstyrelsen är medveten om de konsekvenser för brukarna som beskrivs också kan bero på annat än för låg bemanning, exempelvis organisering av eller prioritering i verksamheten.

Utifrån såväl chefers, personals och vissa brukares uppgifter framstår det som viktigt att vikariesituationen ses över, vad gäller tillgång och kompetens.

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 servicelinjen, undersköterskeutbildning eller annan jämförbar gymnasial utbildning.*

Kommunen efterfrågar vid rekrytering av handläggare social omsorgsutbildning, socionomutbildning, socialpedagog eller beteendevetare. Vid rekrytering av verksamhetschefer efterfrågas samma krav som för handläggare men även sjuksköterskekompetens. Kraven för att anställa omvårdnadspersonal är genomgången omvårdnadsprogram.

Nämnden uppger att den kompetens som efterfrågas finns vad gäller handläggare och chefer. Här är det 100 % kvalificerad personal. Dock är det ca 20 % av omvårdnadspersonalen som inte har efterfrågad utbildning.

Nämnden uppger att under 2006 användes 4,5 miljoner kronor till kompetensutveckling, exklusive Kompetensstegen, detta motsvarar ca 0,8 % av lönesumman. Ambitionen är att 1 % av lönesumman skall nyttjas till kompetensutveckling. Socialtjänsten har en utbildningssekreterare som samordnar och planerar utbildningsinsatserna. En ny planering görs inför varje år då en behovsinventering i verksamheten har skett. Mycket resurser koncentreras dock till Kompetensstegen. Av socialnämndens ”Verksamhetsplan 2007-2009” framgår:

”Inom äldreomsorgen satsas pengar på, bl.a. genom den statliga s.k. Kompetensstegen, ett treårigt fortbildningspaket. Arbetet med att utveckla omsorgerna om dementa fortsätter liksom kunskaperna om dokumentation på basplanet. En ökad datorisering kommer att ske så att baspersonal får tillgång till personaldatorer.”

I personalavdelningens PA-handbok finns ett kapitel som handlar om kompetensutveckling i Uddevalla kommun. Där samt i det personalpolitiska programmet framgår mål för den kompetensutveckling som skall ske, ex vis ”kompetensutvecklingen inom Uddevalla kommun skall för kommunen medföra att effektiviteten förstärks genom att den anställdes kunskaper och erfarenheter kontinuerligt förstärks och bättre tas tillvara.”.

Ingen utbildning har skett för personal och politiker om anhörigas situation förutom de informationsinsatser i nämnden och på arbetsplatsträffar som skett. Det planeras tematräffar om anhörigstöd till politiker och allmänhet under 2007.

Handläggare

De flesta biståndshandläggarna har social omsorgsutbildning och i övrigt förekommer socialpedagoger, socionomer och beteendevetare. Utbildningsinsatser förekommer, men inte mycket riktat till just biståndshandläggarnas speciella uppgifter.Handledning har de haft för tre år sedan och detta har nu sökts igen. Gruppen känner sig generellt utsatt genom positionen som uttolkare av lagstiftningen och kommunens mål och riktlinjer. Gruppen upplever att de främst erhåller stöd i sitt arbete genom den egna gruppen.

Verksamhetschefer boende

De flesta verksamhetscheferna för äldreboenden i kommunen har social omsorgsexamen eller är sjuksköterskor, några är beteendevetare eller socionomer.

Det finns en kompetensutvecklingsplan för verksamhetscheferna. De går nu en fempoängsutbildning i arbetsledning. Cheferna uppger att de inte har handledning själva men att personalen vid några tillfällen får/fått handledning genom Previa eller liknande.

Verksamhetschefer hemtjänst

De flesta har social omsorgsutbildning, men socionom, beteendevetare och sjuksköterska förekommer också i gruppen verksamhetschefer. Gruppen ger uttryck för en begränsad tillgång till arbetsledning. De uppger att de har träff med sin chef en gång i månaden och ”ser” sin chef ungefär en gång i veckan. Ledarutbildningen pågår, men mer av uppdatering /kompetensutveckling kring lagstiftning och liknande är ett önskemål.

Baspersonal hemtjänst

Framför allt hänvisas från såväl chefer som personalen till den aktuella satsningen på Kompetensstegen. Personalen har olika uppfattningar om denna utbildnings olika inslag. Från att det är ”bra”, ”många olika delar, bra” till att det är ”ej så bra planerat”. En återkommande kritik är att medel för vikarier inte ingår och att det blir tidsbrist och påverkar den löpande verksamheten.

Baspersonal boende

Cheferna uppger att de har relativt många inom personalen med adekvat utbildning. Det varierar på de olika boendena hur många av personalen som inte har den formella kompetensen, allt ifrån ingen upp till en tredjedel. Vanligast är att det är några få som inte är utbildade. Personalen själva uppger att ordinarie personal ofta är tillräckligt kompetent och har formell utbildning. Vikarier som kommer in kan vara utbildade. Personalen uppger att det alltid behövs fortbildning, det händer att det kommer nya boende med diagnoser som de inte har så mycket kunskap kring. Den fortbildning de får handlar om demenssjukdomar, hygien, etik, datakunskap osv. För tillfället pågår Kompetensstegen och de får mycket utbildning.

Cheferna uppger att det är ett problem att de timvikarierna som anlitas inte alltid är utbildade. Liknande uppfattning, att vikarier inte alltid har tillräcklig kompetens eller t o m lämplighet, har framförts från några brukare/anhöriga.

På flera av enheterna som Länsstyrelsen besökt uppger personalen att de antingen haft handledning utifrån eller vid behov kan få handledning av utomstående personal.

Länsstyrelsens bedömning

Länsstyrelsen gör bedömningen att nämnden *uppfyller* Länsstyrelsens krav.

Kommentarer

Utifrån biståndshandläggarnas uppfattning om utsatt position och något begränsade kompetensutvecklingsmöjligheter kan det finnas anledning att arbeta vidare med detta. Handledning som planeras kan vara ett sådant sätt.

Uddevalla kommun har en jämförelsevis hög andel grundutbildad fast baspersonal. En god grundutbildning hos såväl baspersonal, både fastanställd och vikarierande, som chefer är avgörande faktorer för att framåt skapa en god och flexibel äldreomsorg.

RÄTTSSÄKERHET

Myndighetsutövning

Länsstyrelsen har granskat 60 ärenden som gäller beslut om särskilt boende (15 bifall och 15 avslag) respektive korttidsboende (15 bifall och 15 avslag) enligt SoL. Länsstyrelsen har också granskat 10 ärenden som avser hemtjänstinsatser.

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 söks, 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.*

Enligt enkätsvar fattades under år 2005 84 avslagsbeslut på sökta bistånd enligt SoL. Beslutsmotiveringen har då varit: behovet kan tillgodoses på annat sätt. Av dessa inkom 14 överklaganden, 13 gällande särskilt boende samt ett gällande korttidsboende.

I intervjun med biståndshandläggarna framkommer att det är svårt att hinna med hembesök så snabbt som det är önskvärt och att uppföljningar av beslut kan bli försenade.

Ansökan

I de granskade akter framgår oftast tydligt när, hur och vad den enskilde har ansökt om.

Utredning

Utredningarna innehåller en beskrivning av bakgrund och den aktuella situationen. Sociala förhållanden, hälsotillstånd och pågående/tidigare insatser beskrivs i allmänhet fylligt. Utredningarna om korttidsboende är av naturliga skäl inte lika omfattande. Underlagen är tillräckliga för att kunna göra relevanta bedömningar.

Handläggningstid

Handläggningstiden från ansökan till beslut när det gäller ansökan om särskilt boende håller sig inte alltid inom tre veckor (särskilt boende) men kan också vara betydligt kortare.

Beslut

Av samtliga beslut framkommer vad som beslutats, datum och lagrum samt vem som fattat beslutet. Beslut om särskilt boende fattas av avdelningschefen.

Länsstyrelsen noterar att det i många av utredningarna finns fasta formuleringar om grunderna för att få särskilt boende.

Det finns en formulering i besluten om att beslutet ska omprövas inom tre månader om bostad inte kunnat anvisas inom tre månader.

Länsstyrelsens bedömning

Länsstyrelsen gör bedömningen att nämnden *uppfyller* Länsstyrelsens krav.

Kommentarer

Länsstyrelsen uppfattar biståndshandläggargruppen som en viktig del av förvaltningen genom att initiala kontakter tas där som sedan blir avgörande för vilka insatser som blir aktuella för brukarna och påverkar genomförandet. Svårigheterna att hinna genomföra uppföljningar kan påverka rättsäkerheten.

Länsstyrelsen uppfattar av diskussionerna med biståndshandläggargruppen att de i någon mån saknar stöd i sitt arbete.

Texten i besluten om särskilt boende att en omprövning sker efter tre månader om biståndet inte kunnat verkställas är inte i överensstämmelse med lagstiftningen. Har en ansökan om bistånd bifallits så ska beslutet verkställas. Om verkställan ändå inte skett så ska det rapporteras såväl inom kommunen som till Länsstyrelsen enligt 16 kap 6f § SoL.

Ovannämnda fasta formuleringar om ”krav” för att kunna erhålla bistånd i form av särskilt boende får ses som riktlinjer och kan också uppfattas som begränsande av den individuella prövningen.

Länsstyrelsen har tidigare i några enskilda fall noterat att motiveringar som ”skall det i normalfallet föreligga hjälpbehov under hela dygnet” samt att ett antal uppräknade insatser prövas i första hand, har använts strikt. Länsstyrelsen har då påpekat att en strikt sådan tillämpning inte har någon grund i socialtjänstlagen eller förarbetena och förespråkat en mer individuellt utformad prövning, med hänsyn också till den enskildes och eventuellt också anhörigas önskemål och bedömningar. Ett uttalande under tillsynsbesöket om en något ”öppnare” syn på enskildas behov av boende välkomnas därför av Länsstyrelsen

En skrivning i flera beslut om korttidsboende där det betonas att den enskilde inte bestämmer över utformningen av insatsen är i och för sig korrekt, men utelämnar samtidigt lika tydliga uppgifter i lagstiftningen om den enskildes medverkan och inflytande över genomförandet.

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 flesta cheferna för boende uppger att de dokumenterar. Några få av dem uppger att de dokumenterar mer sällan. Det handlar då främst om egna anteckningar i dokumentationssystemet men också om sammanfattning av personalens löpande anteckningar/daganteckningar.

Personalen uppger att samtliga personal dokumenterar, kontaktpersonen har särskilt ansvar för att den individuella planen följs upp. Vid en enhet talar personalen om vikten av att planen är aktuell, att den följs upp flera gånger per år. Det är dock extra viktigt att den följs upp och aktualiseras inför sommaren.

Länsstyrelsen har under sina besök i verksamheterna, boenden och hemtjänst, granskat dokumentationen i 69 ärenden i verkställighet på boenden samt 38 ärenden från hemtjänsten, totalt **107** ärenden med dokumentation i verkställighet.

I samtliga granskade ärenden fanns ifylld arbetsplan. Ibland saknades datum för uppföljning noterat på planen. Delmål för insatserna hos den enskilde fanns oftast. Några av arbetsplanerna var skrivna med blyerts.

Löpande dokumentation fanns i samtliga ärenden, det varierar dock hur ofta och mycket som hade dokumenterats. I någon grupp var den löpande SoL-dokumentationen inte separerad från HSL-dokumentationen. Detta separerades dock senare enligt personalen av chefen och ansvarig sjuksköterska.

Länsstyrelsens bedömning

Länsstyrelsen gör bedömningen att nämnden *uppfyller* Länsstyrelsens krav.

Kommentarer

Länsstyrelsen har i sin granskning genomgående sett en dokumentation som är godtagbar eller bra. Det finns dock enskilda iakttagelser som gör att Länsstyrelsen anser att förvaltningen måste arbeta vidare med dokumentationen. Det förekom på något ställe viss genomförandedokumentation som skrivits med blyerts. På flera enheter (boendeenheter och i hemtjänstgrupper) noterar Länsstyrelsen att målen i genomförandeplanerna skulle kunna brytas ner i delmål.

Dokumentation är ett område som kräver ett aktivt lednings- och stödarbete för att såväl utveckla som att upprätthålla en bra kvalitet.



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

www.o.lst.se

