



LÄNSSTYRELSEN
VÄSTRA GÖTALANDS LÄN
Rapport 2007:18

Tillsyn av äldreomsorgen inom Falköpings kommun

Tillsyn av äldreomsorgen inom Falköpings kommun

Rapport 2007:18
ISSN 1403-168X
Rapportansvarig: Socialkonsulenterna Heléne Backman Carlsson och Britt Johansson

Utgivare: Länsstyrelsen i Västra Götalands län
Enhet: Socialenheten
Adress: 542 85 Mariestad
Telefon: 0501-60 50 00
Fax: 0501-60 53 73
Beställ från www.o.lst.se under rubriken Rapporter

INNEHÅLL

SYFTET MED TILLSYNYN	2
METOD	2
SAMMANFATTANDE BEDÖMNING	5
OMFATTNING OCH ORGANISATION AV INSATSER TILL ÄLDRE	6
Länsstyrelsens bedömning	8
MÅL, PLANER OCH RIKTLINJER	8
Länsstyrelsens bedömning	10
METODER FÖR UPPFÖLJNING OCH EGENKONTROLL	10
Länsstyrelsens bedömning	12
RESURSER OCH PLANERING FÖR ATT TILLGODOSE BESLUTADE OCH KOMMANDE BEHOV	13
Länsstyrelsens bedömning	14
KVALITET - MED UTGÅNGSPUNKTERNA TRYGGHET, SJÄLVBESTÄMMANDE OCH INTEGRITET	14
Genomförandeplan/individuell planering	14
Länsstyrelsens bedömning	17
Omsorgens innehåll	18
Länsstyrelsens bedömning	25
Måltiderna	26
Länsstyrelsens bedömning	28
KVALITET - FYSISK MILJÖ	28
Länsstyrelsens bedömning	30
KVALITET – RESURSER FÖR ATT GENOMFÖRA INSATSERNA	30
Tillräckligt med personal	30
Länsstyrelsens bedömning	33
Personalens kompetens	33
Länsstyrelsens bedömning	35
RÄTTSSÄKERHET	36
Myndighetsutövning	36
Länsstyrelsens bedömning	37
Dokumentation under genomförande	37
Länsstyrelsens bedömning	39

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. Hittills har 45 av dessa granskats. De färdigställda rapporterna finns tillgängliga på Länsstyrelsens hemsida under webbadress www.o.lst.se.

Länsstyrelsens bedömningskriterier

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

SYFTET MED TILLSYVEN

Länsstyrelsens tillsyn av insatser för äldre personer i Falköping 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 avhjälps.

METOD

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

- riktlinjer för handläggning av ärenden vid biståndsavdelningen inom äldre- och handikappomsorgen,
- kontaktpersonens ansvar - äldreboende,
- plan för kompetensutveckling – socialförvaltningen 2005 – ff,
- plan för utveckling av stöd till anhöriga/närstående – 2003 och framåt,
- rutiner för hantering av synpunkter, klagomål – Hjälp oss att bli bättre,
- redovisning av de tio sista synpunkter/klagomålen,
- instruktioner för anmälan av missförhållanden i omsorger om äldre och funktionshindrade enligt 14 kap 2 § socialtjänstlagen,
- dokumentation inom äldreomsorg enligt socialtjänstlagen,
- blankett – SoL-planering, faktadel/arbetsplan, levnadsbeskrivning,
- socialförvaltningens organisationsschema,
- övergripande mål – äldreboende antagna 2001, hemvården antagna 1998,
- kvalitetsgarantier – äldreboende, hemtjänsten,
- kvalitetssystem – socialförvaltningen,
- brukarundersökning i hemtjänsten 2006,
- brukarundersökning äldreboende 2003 (kort sammanfattning).

Länsstyrelsen har granskat de 15 senaste utredningarna och besluten som rör ansökan om särskilt boende, 10 senaste besluten som rör ansökan till korttidsboende, 20 utredningar och beslut som rör hemtjänst, matdistribution och trygghetslarm, nio utredningar och beslut gällande dagverksamhet samt social dokumentation i verkställigheten.

En enkät har delats ut till pensionärsorganisationerna som ingår i det kommunala pensionärsrådet, KPR med frågor om samverkan, tillgänglighet och resurser. De organisationer som har besvarat enkäten är: Pensionärernas Riksorganisation, PRO, Sveriges Pensionärers Förening, SPF, Sveriges Pensionärers Riksförbund SPRF och Missionskyrkans RPG-grupp Falköping.

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

- samtliga enhetschefer på äldreboenden och hemtjänst,
- personal på samtliga äldreboenden,
- personal i samtliga hemtjänstområden,
- 27 boende/närstående på äldreboendet Trätorget, Falköping, varav 16 svarade,
- 16 boende/närstående på äldreboendet Trädgårdsgatan 19, Falköping, varav 2 svarade,
- 8 boende/närstående på äldreboendet Trädgårdsgatan 21, Falköping, varav 1 svarade,
- 17 boende/närstående på äldreboendet Redvägsgatan 5, Åsarp, varav 12 svarade,

- 12 boende/närstående på äldreboendet Björktuna, Stenstorp, varav 5 svarade,
- 15 brukare i Mössebergs hemtjänstdistrikt, Falköping, varav 3 svarade,
- 15 brukare i Hjorten hemtjänstdistrikt, Falköping, varav 9 svarade,
- 15 brukare i Centrum 23, hemtjänstdistrikt, Falköping, varav 3 svarade,
- 15 brukare i S:t Olofsgatan 11, hemtjänstdistrikt, Falköping, varav 7 svarade,
- 15 brukare i Vartofta hemtjänstdistrikt varav 10 svarade,
- 15 brukare i Kinnarps hemtjänstdistrikt varav 6 svarade,
- 15 brukare i Åsarp hemtjänstdistrikt varav 6 svarade,
- 15 brukare i Stenstorps hemtjänstdistrikt varav 11 svarade,
- 15 brukare i Floby hemtjänstdistrikt varav 8 svarade.

Den genomsnittliga svarsfrekvensen på Länsstyrelsens enkäter till boende i äldreboende är ca 45 % och brukare i hemtjänsten är ca 46 %.

Länsstyrelsens handläggare har vid sin granskning i kommunen:

- intervjuat socialchef,
- intervjuat områdeschefer inom äldreomsorgen västra/östra,
- intervjuat biståndshandläggare och avdelningschef,
- intervjuat enhetschefer med ansvar för äldreboenden, hemtjänst, dagverksamheter och anhörigstöd,
- besökt och intervjuat personalrepresentanter på äldreboendet Ranliden och Elvagården,
- intervjuat brukare/företrädare och/eller anhöriga vid äldreboendena Ranliden och Elvagården,
- besökt och intervjuat personalrepresentanter för boende för personer med demenssjukdom Bergliden 1 A och 13, Frökingsgården, Kinnarp samt Katarinagården, Torbjörnstorp,
- intervjuat brukare/företrädare och/eller anhöriga vid boendet för personer med demenssjukdom, Bergsliden 1 A, Falköping och Frökingsgården, Kinnarp,
- besökt och intervjuat personal på äldreboendet Storgatan 14, Stenstorp,
- matobservation på äldreboendet Floby vårdcentrum och Vilskegården,
- Länsstyrelsen har följt med personal i hemtjänst under en förmiddag distrikt Centrum 23 och S:t Olofsgatan 11, Falköping,
- intervjuat personalrepresentanter från hemtjänstområde Stenstorp, Mösseberg, Floby, Hjorten, Vartofta, Kinnarp-Åsarp,
- intervjuat brukare/företrädare från hemtjänstdistrikt Stenstorp och Floby,
- följt med personal vid matdistribution i hemtjänst Centrum 23 och S:t Olofsgatan 11, Falköping,
- intervjuat chef och personalrepresentanter för dagverksamheten,
- intervjuat anhörigsamordnaren,
- besökt och intervjuat enhetschef på korttidsenheten.

Vid de planerade intervjuerna har använts strukturerade frågeformulär.

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

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

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

Länsstyrelsens bedömningar bygger på ovanstående samt erhållet skriftligt material.

SAMMANFATTANDE BEDÖMNING

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

Länsstyrelsen har vid sin granskning mött engagerade chefer, handläggare och personal som har förmedlat en bild av kommunens äldreomsorg. Många av de enkätsvar som inkommit från brukare och boende ger en positiv bild av hemtjänsten och boendena, men negativa erfarenheter framförs också.

Äldreomsorgen i Falköpings kommun arbetar på ett strukturerat sätt vad det gäller kvalitetsarbetet.

Länsstyrelsen anser att nämnden måste vidtaga åtgärder för att skapa de förutsättningar som behövs för att rätta till de brister som framkommit vid granskningen.

Länsstyrelsen bedömer att nämnden *uppfyller* de ställda kraven på

- omfattning och organisation,
- metoder för uppföljning och egen kontroll,
- måltider,
- rättssäkerhet – *myndighetsutövning*.

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

- mål, planer och riktlinjer,
- resurser och planering,

- kvalitet – *individuell planering,*
- kvalitet – *omsorgernas innehåll,*
- kvalitet – *fysisk miljö,*
- kvalitet – *tillräckligt med personal,*
- kvalitet – *personalens kompetens.*

Länsstyrelsen bedömer att nämnden *inte uppfyller* ställda krav på:

- rättssäkerhet – *dokumentation under genomförande.*

OMFATTNING OCH ORGANISATION AV INSATSER TILL ÄLDRE

För att uppfylla de krav som Länsstyrelsen ställer skall:

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

Nedanstående information är hämtad från SCB befolkningsstatistik, enkätsvar, intervjuer, hemsida mm.

Falköpings kommun hade en folkmängd på 31 240 personer den 31/12 2006. Andelen ålderspensionärer var ca 20,6 % av befolkningen, vilket är en högre andel än i riket totalt (17,3 %). Fördelat i ålder enligt följande:
65-79 år 13,8 % (4 313 personer),
80- år 6,8 % (2 136 personer).

Organisationen

Socialförvaltningen är indelad i sex verksamhetsområden: äldreomsorg västra/östra, handikappomsorg, gemensam äldre- och handikappomsorg, bistånd och individ- och familjeomsorg. Varje område leds av en områdeschef eller avdelningschef.

Äldreomsorgen är indelad i två geografiska distrikt, västra och östra och här ingår både äldreboenden och hemtjänstområden. Områdescheferna har ett övergripande ansvar och de har 10-11 underställda enhetschefer i sina områden. Varje enhetschef ansvarar för verksamhet, personal och ekonomi. Det finns 14 äldreboenden samt åtta hemtjänstområden. Äldreboendena har inriktning för personer med somatiska sjukdomar, med demenssjukdomar eller i form av servicehus.

Området gemensam äldre- och handikappomsorg är indelat i sju enheter: dagvård/dagverksamhet/fritid, anhörigsamordnare, korttidsboende, kommunsjuksköterskor, larmpatrull/nattpatrull, rehabverksamhet och resursteam.

Socialchefen är närmaste chef för de sex områdescheferna samt för den biträdande socialchefen som ingår i den förvaltningsgemensamma administrationen.

Insatser

Vid tillfället för enkäten är:

- 653 personer beviljade hemtjänstinsatser,
- 605 personer bor i äldreboende,
- 48 personer beviljade korttidsplats,
- 17 personer beviljade avlastning/växelvård,
- 748 personer beviljade trygghetslarm. Larm från brukare går till en egen larmmottagning i kommunen, som har egen personal som besvarar larmen,
- 4 personer beviljade avlösning till anhörig i hemmet,
- 115 personer beviljade dagverksamhet,
- 340 personer beviljade matdistribution,

Ledsagarservice ingår i hemtjänstinsatserna.

Uppsökande verksamhet

På Länsstyrelsens enkätfråga om uppsökande verksamhet framkommer det att socialnämnden sedan ett antal år tillbaka bedriver uppsökande verksamhet. Tidigare har detta skett vartannat/vart tredje år, men ska nu ske varje år genom utskick till alla personer 80 år och äldre, med början hösten 2006. Det är biståndsenheten som ansvarar för denna uppgift.

I endast ett av de fyra enkätsvaren från pensionärsorganisationerna framgår att de känner till att det bedrivs uppsökande verksamhet i kommunen.

Information

Information om äldreomsorgen i kommunen sker bl.a. genom Falköpings kommuns hemsida, där finns även lättläst information om äldre- och handikappomsorgen. Information sker genom biståndshandläggarna, informationscentrum för frågor gällande anhörigvård, handikapp- och äldreomsorg, i samarbete med frivilliga och genom anhörigsamordnare och även i kommunala pensionärsrådet, KPR där biträdande socialchef är sekreterare. Förvaltningsledningen deltar i ett antal olika sammanhang under året och informerar om förvaltningen och dess olika verksamheter.

När biståndshandläggarna gör hembesök hos brukarna lämnas en informationsmapp som innehåller allmän information, aktuellt för ärendet, telefonlista mm.

Information om anhörigstöd sker i kommunens informationsbroschyr ”Till dig som vårdar eller hjälper någon” som bl.a. finns på olika platser i kommunen. Det finns även en informationsbroschyr ”Välkommen till Informations Centrum i Falköping”.

Av intervjuade anhörigvårdare framkommer att information inte alltid når fram och de själva får söka den information de behöver.

Samverkan med andra myndigheter, intresseorganisationer, föreningar.
Samverkan med representanter för de äldre sker i Kommunala Pensionärsrådet. Representanter från KPR deltar i äldresäkerhetsgrupp och i arbetet med kompetensstegen.

Av pensionärsorganisationernas enkätsvar framgår att några anser att samverkan fungerar bra och i ett svar påpekas att ”ibland undrar vi över hur mycket politikerna lyssnar och tar till sig av våra synpunkter” och en grupp säger att ”frågor kommer för sent fram”.

Tillgänglighet

I enkätsvaren från pensionärsorganisationerna anser några att det är lätt att få information bland annat genom informationscentrum men det finns de som tycker det är svårt för äldre att ta kontakt via telefon ”tryck si eller så på knapptelefon”. Det finns brukare i hemtjänsten som anser att det är svårt att få telefonkontakt med personal i köket.

Länsstyrelsens bedömning

Länsstyrelsen bedömer att nämnden *uppfyller* Länsstyrelsens krav.

Kommentarer

Länsstyrelsen anser att det är positivt att kommunen bedriver en strukturerad uppsökande verksamhet. Det är viktigt att nämnden informerar de olika pensionärsorganisationerna om att det bedrivs uppsökande verksamhet.

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.*

Mål och planer

Socialnämnden har antagit mål för kommunens hemvård 1998 samt för äldreboende 2001 och här finns beskrivet de övergripande målen, vision, framgångsstrategi.

De övergripande målen för hemvården utgår från de nationella målen för äldreomsorgen. I hemvårdens vision och framgångsstrategi står bland annat följande;

- kommunens hemtjänstinsatser skall i första hand inriktas på att tillgodose individens behov av personlig omvårdnad,
- den enskilde kan bo kvar så länge man önskar med hjälp och stöd i tillräcklig omfattning,
- närstående får hjälp och avlastning för att klara vården av sina närmaste,
- omvårdnaden planeras efter regeln ”så få personer som möjligt hos vårdtagaren och varje vårdtagare skall ha en kontaktperson ur den ordinarie personalen”,
- den genom kommunen tillhandahållna servicen syftar till att underlätta den dagliga livsföringen, bland annat genom hemtjänsten ges möjlighet att bryta isolering och ensamhet,
- enbart de hemtjänstinsatser av servicekaraktär som kombineras med individuell rehabilitering och omvårdnad skall utföras av kommunalt finansierad personal.

I de övergripande målen står inskrivet att särskilda boendeformer skall finnas i olika former och vara utformade så att de kan anpassas för varierande behov för människor med åldersdemens, fysiska och psykiska funktionshinder, omfattande omvårdnadsbehov. Alla former av äldreboenden inklusive korttidsboende ska finnas tillgängliga i olika delar av kommunen. Korttidsboende med inriktning rehabilitering koncentreras till Falköping, Stenstorp och Floby. En vårdplan ska skrivas ned och den enskildes åsikt ska antecknas.

Samtlig personal i verksamheter som Länsstyrelsen granskade känner till de övergripande målen. Det finns personal i hemtjänsten som säger att de känner till de övergripande målen, men att de inte pratar om målen så ofta. Ett distrikt i hemtjänsten samt dagverksamheten har brutit ned de övergripande målen till egna mål för verksamheten. Enligt intervjuad personal i boendena finns mål på verksamhetsnivå. Målen diskuteras ibland i arbetsgruppen.

Riktlinjer

De gällande riktlinjerna för handläggning av ärenden vid biståndsavdelningen är antagna av socialnämnden 2006-02-13. Syftet med riktlinjerna är att få ett gemensamt förhållningssätt och tolkning av lagen och dess intentioner. Riktlinjerna är detaljerade och beskriver de flesta omsorgsinsatser som vanligen förekommer inom äldreomsorgen.

Vid varje ansökan görs en individuell bedömning av den enskildes förutsättningar och behov.

Biståndshandläggarna uppger vid intervjun med Länsstyrelsen att deras utgångsläge är att riktlinjerna är ett stöd i deras arbete, men att de alltid gör individuella bedömningar.

Länsstyrelsens bedömning

Länsstyrelsen bedömer att nämnden *delvis uppfyller* Länsstyrelsens krav.

På följande punkt *uppfyller inte* nämnden Länsstyrelsens krav.

- Samtliga enheter har inte brutit ned de övergripande målen på verksamhetsnivå. Detta kan innebära svårigheter att planera, utföra, följa upp och utvärdera arbetet inom sin verksamhet.

Kommentarer

Länsstyrelsen anser att det är positivt att riktlinjerna inte innehåller någon begräsning utan att det står inskrivet att vid varje ansökan görs en individuell bedömning av den enskildes förutsättningar och behov.

Det står inskrivet i måldokumentet för hemtjänsten att enbart de hemtjänstinsatser av servicekaraktär som kombineras med individuell rehabilitering och omvårdnad skall utföras av kommunalt finansierad personal. Länsstyrelsen anser att grundläggande för en individuell utformning av insatserna är en professionell och rättssäker behovsbedömning och att insatsen utformas efter den enskildes individuella behov, förutsättningar och önskemål.

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.*

Brucarundersökning

Enligt enkätsvar så genomförs brukarundersökningar i alla delar inom socialförvaltningen vart tredje år.

Länsstyrelsen har tagit del av resultatet från brukarundersökningen i hemtjänsten 2006 och äldreboende 2003. Samtliga personer som var registrerade som mottagare av hemtjänst och hemsjukvård (dock ej de som enbart har trygghetslarm) har fått en enkät via posten under juni 2006. Enkäten omfattar elva frågor där brukare först får välja ut det som han eller hon tycker är viktigast och får därefter betygsätta dessa.

I brukarundersökningen i hemtjänsten som genomfördes 2006 står det inskrivet att det är viktigt att ta reda på varför brukarna upplever en försämring av hemtjänsten. Trots att enhetscheferna fått ta del av resultatet och stöd med att upprätta en handlingsplan, går det inte av resultatet att utläsa någon förbättring, utom för dem som fått kontaktperson.

Kvalitetssystem

Länsstyrelsen har tagit del av socialnämndens kvalitetssystem, bilaga 2 som bl.a. innehåller kvalitetssystem i äldre- och handikappomsorgen.

Kvalitetssystemet bygger på olika avsnitt såsom brukare, personal och arbetsmiljö, ekonomi samt metoder som används i kvalitetsarbetet. I bilagan finns beskrivet – vad gör vi, hur gör vi, hur ofta ska uppföljning ske, ansvarig och utvecklingsområden för olika avsnitt. Avsnitten baseras på hälso- och sjukvårdslagen (HSL), socialtjänstlagen (SoL) och lagen om stöd och service för vissa funktionshindrade (LSS). Under varje avsnitt finns ett utdrag ur socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om vilka krav som ställs. De olika avsnitten är:

- bemötande av den enskilde,
- behovsbedömning och rättssäkerhet i handläggning och dokumentation,
- samverkan och samarbete,
- metoder och förhållningssätt,
- kompetens,
- inköp och teknik,
- riskanalys, avvikelser och klagomålshantering,
- egenkontroll,
- dokumentation.

Synpunkts/klagomålshantering

I socialnämndens kvalitetsarbete finns rutiner för synpunkts- och klagomålshantering. Det finns en blankett framtagen - Hjälp oss att bli bättre, där enskilda har möjlighet att framföra sina synpunkter, klagomål eller förslag till förbättringar på Socialförvaltningens arbete.

Den personal som Länsstyrelsen intervjuade känner till blanketten för synpunkts- och klagomålshantering. Den lämnas ibland ut till enskilda och ibland hänvisar personalen vidare till enhetschefen vid klagomål, om de inte kan lösa klagomålen på egen hand.

Länsstyrelsen har tagit del av de senaste tio synpunkterna och klagomålen. Dessa handlar om t.ex. att flera personer har lämnat in sina synpunkter om att personalen är fantastiska och att de har blivit bra bemötta. Andra synpunkter handlar om brister i städning, att det tagit för lång tid från att person har larmat till att personalen har varit på plats, stöld, informationsbrist och att personal behöver uppföljning av rutiner och lagstiftning. Förbättringsförslag har framförts om att det är önskvärt med särskild avlastning eller träffar för personer i 50-65 års ålder, inte bara på äldreboenden. Av dokumentationen framgår att de flesta har fått en återkoppling på sina synpunkter inom en vecka.

Lex Sarah

Rutiner för anmälan av missförhållanden i omsorger om äldre och funktionshindrade, Lex Sarah, finns antagna av socialnämnden. Flertalet av den intervjuade omsorgspersonalen känner till kommunens rutiner om Lex Sarah och genomgått en utbildning. Vid intervju med personalrepresentanter från boende för personer med demenssjukdom säger de att de inte känner till innebörden av Lex Sarah och att det inte är någonting som de pratar om på arbetsplatsen.

Brukarnas synpunkter

Vid intervjuerna med boende/anhörig på äldreboenden och brukare i hemtjänsten framkom det att de vid eventuella klagomål och synpunkter vänder sig till kontaktpersonen, chefen eller övrig personal. Några säger att de har inte något att klaga på så det är inte aktuellt.

Länsstyrelsens bedömning

Länsstyrelsen bedömer att nämnden *uppfyller* Länsstyrelsens krav.

Kommentarer

Länsstyrelsen anser att det är positivt med det kvalitetsarbete som socialnämnden har utvecklat och som bl.a. innehåller rutiner för olika områden, uppföljningar och utvärderingar. Några av den intervjuade personalen uppger att den information som framkommer vid brukaruppföljningar ligger till grund för verksamhetsutveckling på enheten, vilket Länsstyrelsen anser vara positivt.

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

RESURSER OCH PLANERING FÖR ATT TILLGODOSE BESLUTADE OCH KOMMANDE BEHOV

För att uppfylla de krav som Länsstyrelsen ställer skall:

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

Socialnämnden avger yttrande gällande översiktsplaner och planprogram i kommunens samhällsplanering.

Socialnämnden efterfrågar information om nuvarande och kommande behov av hemtjänst och särskilda boenden från förvaltningsledningen som bland annat inhämtar information från biståndshandläggare och därefter utreder och bereder frågan till socialnämnden.

Beslut och domar

Enligt svar på Länsstyrelsens enkät framkommer att socialnämnden under 2006 har kunnat verkställa biståndsbeslut/dom om särskilt boende inom tre månader. Nämnden har gett avslag på sökt bistånd enligt SoL under 2006 i åtta ärenden, avslagen har gällt ansökan om korttidsboende, utökad hemtjänst och servicelägenhet. Sju beslut har överklagats. Av de granskade senaste 15 besluten som gäller särskilt boende har samtliga ansökningar beviljats.

Länsstyrelsen har tagit del av socialnämndens rapportering av ej verkställda gynnande beslut och avbrott i verkställigheten, för tredje och fjärde kvartalet 2006. Rapporteringen omfattar 22 beviljade beslut som vid rapporteringstillfällena inte var verkställda inom tre månader. I 21 ärenden gäller det insatser i form av särskilt boende och i ett ärende om korttidsboende/växelvård. Nio beslut är verkställda inom ca 3,5 till fem månader, flera av de personer som besluten gäller för, har fått erbjudande som de tackat nej till. Sju personer har fått ett eller flera erbjudande inom en till fyra månader men har tackat nej då de har önskemål om ett specifikt äldreboende. Fyra personer rapporteras ha återtagit sin ansökan om särskilt boende. Två personer har inte erbjudits något boende ännu, dessa beslut är tagna i september månad 2006.

Länsstyrelsens bedömning

Länsstyrelsen bedömer att nämnden *delvis uppfyller* Länsstyrelsens krav.

På följande punkt *uppfyller inte* nämnden Länsstyrelsens krav.

- Verkställighet av gynnande beslut gällande särskilt boende har i vissa fall inte verkställts inom tre månader.

Kommentarer

Enligt inrapporterade ej verkställda gynnande beslut gällande insatsen särskilt boende, är tiden från beslut till verkställighet i några fall fem till sex månader vilket Länsstyrelsen anser inte vara skälig tid. Socialnämnden bör vara uppmärksam på detta.

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.*

HEMTJÄNST

När en person ansöker om bistånd gör handläggaren ett hembesök, ansökan är oftast muntlig. Handläggaren ger information om kommunens äldreomsorg och den enskilde får en informationsmapp. När utredning och beslut är klart ger handläggaren en muntlig rapport och beställningen skickas över via fax till enhetschefen för hemtjänsten som informerar hemtjänstpersonalen om de nya insatserna som ska verkställas. Beställningen är detaljerad och innehåller vilka beviljade insatser som ska genomföras.

Biståndshandläggaren lämnar även ut en broschyr ”Ditt hem - Min arbetsmiljö” och i den berörs arbetsmiljöaspekter vid arbete i enskilt hem. I den står bland annat att ”då du har beviljats hemtjänst kommer eventuellt kontaktpersonen och enhetschefen hem till dig och går igenom arbetsmiljön”

Genomförandeplaner

Endast två hemtjänstområden Kinnarp/Åsarp samt Hjorten har genomförandeplaner. De områden som saknar genomförandeplaner har ingen plan som beskriver konkreta mål med insatserna och hur insatsen ska utföras.

Enligt intervjuad personal kommer en förändring i arbetssätt att genomföras under året vad det gäller den sociala dokumentationen. Det nya sättet att arbeta innebär att kontaktpersonen sammankallar till en SoL-planering där den enskilde/företrädare, enhetschef samt sjuksköterska ska medverka. Enhetschefen har ansvar för att föra över uppgifterna i SoL-planeringen till en genomförandeplan i ett dataprogram, så att den finns tillgänglig för personalen.

Genomförandeplaner saknas i dagverksamheten och på korttidsboendet. Personalen på dagverksamheten ger muntliga rapporter och för löpande anteckningar enligt SoL, men personalen på korttidsboendet för endast dokumentation enligt HSL.

På frågan hur personalen gör för att stärka brukarens integritet, självbestämmande och delaktighet är svaren följande:

- personalen är lyhörd och försöker att tillmötesgå brukarens önskemål,
- försöker få brukaren delaktig - uppmuntrar och stödjer brukaren,
- de får i möjligaste mån vara med och bestämma t ex tider för inköp, dusch och städ.

Det finns personal som säger att de tycker det är stressigt att en del brukare ”kollar klockan när vi kommer”.

Enhetscheferna anser att det är viktigt att brukarna ska få bestämma över vilken tid de ska få hjälp, att brukarna får vara delaktiga i det de klarar av att göra, att personalen är lyhörd och någon uttrycker att de försöker att minska antalet personal omkring den enskilde. En enhetschef uttrycker att de uppmanar brukaren att göra det den själv klarar av. Det finns enhetschefer som har uppfattningen att den enskilde inte vill vara delaktig av rädsla för att beslutet om insatserna omprövas. En enhetschef uttrycker att ”om vi upptäcker att brukaren kan göra det själv meddelar vi handläggaren som omprövar beslutet”.

Vid intervju med enhetschefen framkommer att när en ny brukare beviljats insatser genomförs en ”arbetsmiljörund” hemma hos brukaren av enhetschef och kontaktperson. Om enhetschefen anser att hembesöket är helt onödigt skall ändå checklistan fyllas i och dokumentera varför hembesöket anses onödigt. Checklistan innehåller bland annat följande rubriker; smittorisk, rökning, explosionsrisk, arbetshöjder, utrymme, den enskildes ca vikt och fysisk hälsa. En enhetschef uppger att ”om inte brukaren rättar sig efter detta kanske hon/han inte kan få hjälp”.

BOENDE

När det blir en ledig bostad i något av boendena meddelas det till biståndsenheten som har kontroll över lediga bostäder på samtliga boenden. Utifrån ansökningar till särskilt boende så är det genom biståndsenheten som fördelning och erbjudande till den enskilde sker.

En kopia på utredning och beslut skickas till berörd enhetschef. Personalen på enheten får ta del av/läsa utredning och beslut. Kopian förvaras sedan i personakt hos enhetschefen. Vid intervju med socialchefen uppger han att det är bestämt att när en enhet fått ut kopia på utredning och beslut ska dessa ”malas/förstöras” efter genomläsning. Enligt enhetscheferna är det väldigt olika huruvida utredning och beslut ger tillräcklig information och ibland behövs även muntlig information. Vid intervjun med enhetscheferna sägs att det finns tankar om att t.ex. blivande kontaktperson gör ett hembesök hos den enskilde innan inflyttning för att skapa en kontakt, kanske få information innan flytten, det sker inte fullt ut idag.

Ankomstsamtal

I samband med inflyttningen till äldreboendet eller efter en tid genomförs ankomstsamtal med den nyinflyttade, vanligtvis deltar även anhörig, kontaktperson och enhetschef samt sjuksköterska. Enhetscheferna uppger vid intervjun med Länsstyrelsen att de prioriterar välkomstsamtalen och anser att det är viktigt att de, som är ytterst ansvariga för boendet, medverkar.

Ankomstsamtalet ses ofta som ett tillfälle att ge information om boendet, stödinsatser och aktiviteter m.m. Vid samtalet tas även upp om den boendes vård och omsorgsbehov. En checklista som stöd vid ankomstsamtalet finns framtagen. En informationsfolder om socialförvaltningen och enheten lämnas vid ankomstsamtalet. En levnadsbeskrivning inhämtas från den nyinflyttade i syfte att lära känna personen, inhämta önskemål och att ta reda på vilka intressen den boende har och på så sätt hitta samtalsämnen i den dagliga vardagskontakten mellan boende och personal.

Genomförandeplaner

På Länsstyrelsens fråga till enhetscheferna om det finns genomförandeplaner upprättade för varje boende så ges blandade svar ja, nej och både ja och nej. Enhetscheferna hänvisar till att fokus har varit och är delvis fortfarande på dokumentation enligt hälso- och sjukvårdslagen, HSL men att de nu börjar komma igång att dokumentera enligt socialtjänstlagen, SoL både med att upprätta genomförandeplaner och löpande dokumentation. I några boenden har arbetet med att upprätta genomförandeplaner påbörjats och planer upprättas efterhand som nya flyttar in, enligt enhetscheferna. Det är enhetscheferna som har ansvaret för att genomförandeplaner upprättas i dataprogrammet procapita. Flera enhetschefer uppger att de tycker det är svårt att skriva arbetsplaner i programmet, eftersom det inte finns någon mall och detta har försvårat arbetet.

Boendes synpunkter

Några av de boende/anhöriga som tillfrågades vid intervjun har varit med och upprättat en individuell plan, ”ja, med chef och kontaktperson”, ”det handlade om information om boendet och information om den boende”.

Av enkätsvaren från boende/närstående uppger åtta av 36 personer att de medverkat i att upprätta en plan över vad de behöver hjälp med. Större delen av dem som svarat anser att de får den hjälp de behöver.

Länsstyrelsens bedömning

Länsstyrelsen bedömer att nämnden *delvis uppfyller* Länsstyrelsens krav.

På följande punkt *uppfyller inte* nämnden Länsstyrelsens krav.

- Den omsorg, omvårdnad och service som biståndsbedömts planeras, utformas och följs inte upp tillsammans med den enskilde och/eller närstående i tillräcklig omfattning,

Kommentarer

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

Länsstyrelsen anser att det är viktigt för den enskildes livskvalitet att frågor som rör självbestämmande i olika frågor i vardagen samt att få känna delaktighet ska beaktas och vara en självklarhet i arbetet. Länsstyrelsen vill framhålla att det är viktigt ur trygghetsaspekt att den enskilde skall kunna lita på att ett beslut gäller, så länge inte väsentliga förändringar i hans/hennes situation inträffat som medför att beslutet framstår som oriktigt.

Länsstyrelsen anser att genomföra ”arbetsmiljöronde” i den enskildes hem måste ske varsamt. Länsstyrelsen konstaterar att även om en enhetschef beslutar att inte hjälpinsatsen kan utföras, kan socialtjänsten inte avsäga sig sitt yttersta ansvar för den enskilde och den enskildes rättsäkerhet måste alltid respekteras.

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.*

HEMTJÄNST

Kollektiva insatser

Den biståndsbedömda dagverksamheten vänder sig till personer som bor i ordinärt boende, i första hand till personer med demenssjukdom och personer som vårdas av anhöriga. Dagverksamhet finns på fem orter i kommunen, centrala Falköping, Floby, Vartofta, Kinnarp och Stenstorp. Det finns även två öppna dagcentraler, Läkaren och Hjorten, i centrala Falköping. Dagverksamhet och dagcentral beskrivs senare i rapporten.

Individuella insatser

Personalen uppger att de försöker att tillgodose brukarnas individuella sociala behov och behov av stimulans genom följande; promenad, social tid, samtal, extra tillsyn och ledsagning till olika aktiviteter. Allt fler insatser beviljas av social karaktär. Det finns personal som uppger att de tillgodoser brukarnas individuella behov genom kollektiva aktiviteter såsom; andakt, underhållning, bingo eller det som fritidsverksamheten arrangerar.

Biståndshandläggarna uppger att de är generösa med att bevilja trygghetslarm och larmen besvaras av en särskild personalgrupp som arbetar över hela kommunen.

Personkontinuitet

Enhetschef och personal försöker att planera in hemtjänstinsatserna på schema med utgångspunkt personalkontinuitet. I en av de besökta hemtjänstgrupperna arbetar personalen med personkontinuitet så långt det är möjligt. Utifrån sitt grundschema som återkommer var sjätte vecka begränsas antal personal för den enskilde t ex vid dusch med tre till fyra personer. I en annan grupp uppger några av personalen att det är många olika personal hos brukarna och det finns inte möjlighet att tänka utifrån personkontinuitet. Om det finns önskemål om att inte bli duschad av en manlig personal tar grupperna hänsyn till detta.

Kontaktpersonskap förekommer inte i vissa grupper, men de har ett uppdrag under året att genomföra detta och specificera vad det ska innebära. Intervjuad personal säger att de har god kunskap om de boendes behov och vanor även om det inte är dokumenterat. Personalen stödjer ofta varandra i arbetet.

Brukarnas synpunkter

Vid intervjuer och i enkätsvar får personalen mycket beröm och många tycker att det är bra att få hjälp i hemmet, så att de kan bo kvar hemma. I hälften av enkätsvaren framkommer att brukarna anser att de får den hjälp med allt de behöver. I enkäten till brukarna i hemtjänsten ställdes frågan om de ansökt om bistånd för sociala aktiviteter och i hälften av svaren framgår att de inte ansökt om det. En brukare skriver att ”det finns väl ingen möjlighet att få sådant bistånd”. Andra synpunkter som framfördes:

- jag tycker det är mindre bra att det är så många olika personal som hjälper mig. Men det får jag stå ut med, bara jag slipper höra ”personalen kräver”,
- det är svårt att det är många olika personal som kommer till mig, ”cirka 20-30 personer”,
- jag skulle kunna skriva en lång uppsats om synpunkter på hemtjänsten. Men man får vara tyst och tacksam, så att inte även den blir indragen,
- flera framförde att det finns dåligt med tid till det som ska göras och att det är svårt att inte allt ingår t ex fönsterputsning,
- personalen är mer hemvård än hemtjänst,
- hemtjänsten är rätt bra, men det beror på vem som gör jobbet,
- skulle vilja ha samma personal som duschar mig varje vecka,
- flera har påpekat att städningen utförs oftast på kort tid.

TRÄDGÅRDSGATAN 17 / korttidsboendet

Korttidsboendet består av 36 platser och kan vid behov utökas med en plats. Verksamheten riktar sig till personer som har behov av rehabilitering, korttid/växelvård/avlastning samt palliativ vård. Enligt personalen finns det en person som bor på korttidsboendet permanent som själv har önskat detta. Några personer väntar på att få flytta till ett äldreboende och väntan kan vara 2-3 månader, men det förekommer att det kan ta längre tid.

Enhetschefen anser det vore önskvärt om korttidsboendet var uppdelad i olika enheter och inriktningar.

Korttidsboendet har ”bomöte” två gånger per vecka med biståndshandläggare och de har ett bra och nära samarbete, men samarbetet med hemtjänsten behöver förbättras. Enhetschefen säger att det är ofta fullbelagt på enheten och att det är svårt att få platserna att räcka till.

När personalen tar emot en ny ”gäst” får de muntlig rapport, utredning och beslut kommer via fax till enheten och dokumenten förvaras i en pärm. Enhetschefen anser att personalen hinner med att utföra de basala behoven och deras arbetssätt är inriktat på rehabilitering, men det finns brister vad det gäller sociala aktiviteter och samvaro.

Det finns även 13 korttidsplatser på äldreboendet Björktuna och tre korttidsplatser på äldreboendet Vilskegården. Socialchefen uppger att den planering som finns för framtiden är att både Björktuna och Vilskegårdens korttidsplatser ska avvecklas. Han säger att ”dessa platser blir kvar så länge det finns behov och ingen ska behöva bli utan”.

Anhörigas synpunkter

På korttidsboendet finns avlastningsplatser för anhöriga som vårdar närstående. Det finns anhöriga som upplever att det är problem att ha sin närstående på avlastningsplats, eftersom de inte tränas och aktiveras. En anhörig säger att ”min närstående var slö, slapp och likgiltig när hon/han kom hem. De äter och ligger i sängen om dagarna och det blir svårt att sköta henne/honom hemma”. Enligt den intervjuade får inte personer som vistas på korttidsboendet delta i dagverksamheten, även om det finns ett biståndsbeslut, beslutet gäller endast när personen är hemma. En intervjuad anhörig tycker att avlastningen var tredje vecka på Läkaren fungerar utmärkt. Där är åldersgruppen blandad vilket är positivt.

Dagverksamhet

Dagverksamheten finns på fem orter i kommunen och leds av en enhetschef som har ett övergripande ansvar. Det varierar i vilken omfattning verksamheterna är öppna, två till fem dagar per vecka. Deltagarnas vård- och omsorgsbehov, lokaler och personalbemanning avgör hur många personer som tas emot i verksamheten och beviljade beslut verkställs omgående. När en ny person kommer till dagverksamheten skickar handläggaren kopia på utredning och beslut till personalen och de får även muntliga rapporter och besluten gäller tillsvidare. Personalen uppger att de saknar uppföljning av besluten, eftersom brukarnas behov förändras och insatserna kan behöva omprövas. Samarbetet med hemtjänsten behöver förbättras.

Länsstyrelsen har intervjuat representanter från Floby och Ranlidens dagverksamheter. De anser att det är positivt att de olika dagverksamheterna har en gemensam chef, eftersom arbetet tidigare varit mycket ensamt och personalen har skött sitt arbete på egen hand. De personer som är beviljade dagverksamhet är i ålder mellan 50-90 år, vilket påverkar innehållet i verksamheten. Det förekommer "gästråd" i dagverksamheten i Floby en gång per månad där deltagarna kan komma med synpunkter hur de vill utforma verksamheten.

Personalen anser att det skulle finnas möjlighet för personer som bor på äldreboende och de personer som vistas på korttidsboende att få delta i dagverksamhet eller liknande, eftersom de har vid ett flertal tillfällen observerat hur personer som flyttat in på äldreboende "gått ner sig". Insatserna på dagcentralen Läkaren i centrala Falköping är inte biståndsbedömda. Verksamheten har öppet alla vardagar och är öppen för alla. Det är fem personer som arbetar på Läkaren och de har ett nära samarbete med frivilligverksamheten i kommunen. En person kommer under året att arbeta med att utveckla samarbete och värva nya frivilliga till verksamheten. Enligt socialchefen är frivilligverksamheten väl utbyggd i kommunen, det finns en omfattande caféverksamhet och frivilliga ägnar sig även åt aktiviteter/samvaro på äldreboendena. En gång per år inbjuds frivilliga medarbetare i socialtjänsten till en "NyttÅrsfest" med olika tema för olika år och festen är mycket uppskattad.

Anhörigas synpunkter

En anhörig uppger att de har ansökt om dagverksamhet för sin närstående fem dagar per vecka och handläggaren ger till svar att de endast beviljar dagverksamhet en gång per vecka. I beslutet framkom att den enskilde beviljats dagverksamhet en gång per vecka. Efter två veckor erbjöds personen utan att de ansökt om insatsen, ett boende på enheten för personer med demenssjukdom och personen tackade ja och flyttade in till boendet. De anhöriga uppger att de har framfört önskemål om att deras närstående ska få fortsätta att delta på dagverksamheten, men får till svar att personer som bor på särskilt boende inte beviljas dagverksamhet.

ANHÖRIGSTÖD

Anhörigstödet inom äldreomsorgen i Falköpings kommun leds av en anhörigsamordnare som arbetar heltid. Hon har det övergripande ansvaret för att utveckla anhörigstödet samt att stödja anhöriga/närstående i deras vardag. Anhörigsamordnaren anser att samverkan internt i kommunen behöver förbättras mellan olika yrkesgrupper. Hon anser även att hennes uppdrag bör förtydligas. Anhörigsamordnaren representerar Skaraborgs kommuner i ett nationellt nätverk och ingår även i Skaraborgs nätverk för anhörigstöd.

Det finns en handlingsplan ”Plan för utveckling av stöd till anhöriga/närstående 2003 och framåt”. Syftet med planen är att utveckla stödet till anhöriga/närstående och att förebygga ohälsa och att fysiskt, psykiskt och socialt underlätta den livssituation som vårdaren befinner sig i. Det finns en referensgrupp och ledningsgrupp för att utveckla stödet till anhöriga.

Anhörigsamordnaren försöker att på olika sätt sprida information till kommuninvånarna att anhängstödsverksamheten finns. Under flera år har ett antal föreläsningar och olika kurser genomförs i syfte att utöka kunskaperna vad det gäller anhängstöd. Anhörigsamordnaren driver även ett projekt med primärvården som handlar om hälsofrämjande stöd.

Det stöd som finns till anhöriga som vårdar sin närstående är i form av avlastning/växelvård, dagverksamhet och avlösning i hemmet vilket fyra personer är beviljade. Intervjuad personal uppger att många har anhängstöd i form av hemtjänstinsatser. Ett antal olika anhängcirklar anordnas och de riktar sig bland annat till anhöriga till personer med demenssjukdom och stroke. Anhörigsamordnaren har god kontakt med många anhängvårdare och många är nöjda med den hjälp de får, men de klagomål som inkommer är bland annat att:

- när deras anhäng varit på avlastning/växelvårdsplatser får de hem ett ”paket”,
- får inte det anhängstöd de önskar,
- vill inte komma till avlastning/växelvårdsplatser för då förlorar de dagvårdsplatsen,
- avlösning i hemmet behöver utvecklas.

Regeringen har beslutat om nya stimulansmedel för att utveckla stödet till anhöriga som vårdar närstående. En ansökan om anhängstöd är gjord av socialnämnden i Falköpings kommun för att utveckla och förbättra stödet till anhöriga och medel är beviljade för 2006. Falköpings kommun ingår även i ett samverkansprojekt Skaraborg som har beviljats stimulansmedel under en treårsperiod med början 2005.

Anhörigas synpunkter

Telefonintervju har genomförts med anhöriga som vårdar närstående. En anhäng deltar i en anhängcirkel och är mycket nöjd med att gruppen består av 4-5 personer och att det finns olika cirklar för olika anhänggrupper. Det finns anhöriga som säger att de varit erbjudna att delta i anhängcirklar, men kan inte delta på grund att de inte kan lämna sina anhöriga. En anhäng vill inte ha avlösning i form av hemtjänst eftersom det innebär att många olika personer vistas i hemmet och vill inte leva så schemabundet och passa tider. En anhäng anser att det är en svårighet när det kommer många nya rutinerade personal som har liten kunskap om hur arbetet ska göras och att det är tröttsamt att handleda ny personal.

En annan anhörig anser att dagvården fungerar bra, men skulle vilja få den utökad men tror inte det är möjligt. En person har framfört önskemål om utökad hemtjänst för att deras närstående ska kunna bo kvar och hemma men har fått till svar av biståndshandläggare att hemtjänsten inte har möjligheter att utöka med fler tillsynsbesök.

En intervjuad anhörig vars närstående har dagverksamhet och insatser från hemtjänsten tycker att det fungerar bra, men att det finns ett stort behov av att utveckla anhörgstödet, att vara mera flexibelt och samverka mellan verksamheter och med primärvården måste förbättras. Enligt den intervjuade finns i dag ingen samverkan vilket innebär påfrestningar för anhöriga som måste ringa och ordna själva så gott det går, ”det tar mycket på krafterna”. Den anhörige saknar ytterligare stöd i form av t.ex. avlösning i hemmet eller att den närstående kan få komma någonstans ett par timmar när den anhörige, som är aktiv i olika föreningar, behöver kunna komma iväg på ett möte.

Från en intervjuad anhörig framkommer att makarna har valt att inte söka några insatser från kommunen. Makarna är engagerade i föreningslivet och deltar i vissa möten. Den anhörige ingår i kommunens referensgrupp för anhörgstöd tillsammans med representanter från personal och från pensionärsorganisationer. Synpunkter och förbättringsförslag har framförts till anhörgsamordnaren. De synpunkter som den anhörige framför vid intervjun är att kommunen borde uppmärksamma och uppmuntra anhöriga som idag tar ett stort ansvar och i vissa fall sköter all vård och omsorg om sin närstående. Förslag på uppmuntran kan t.ex. vara att få gratis fotvårdsbehandling någon gång, en viss ekonomisk ersättning, få några timmar gratis hjälp till trädgårdsarbete för att underlätta eller att få åka bort för egen del eller tillsammans med sin närstående. Den intervjuade vill framföra att kommunens anhörgsamordnare har varit ett stort stöd i situationen och har ett stort engagemang i sitt arbete.

BOENDE

Kollektiva insatser

På de särskilda boendena anordnas sju till åtta olika kollektiva aktiviteter varje vecka för de boende som önskar delta. För aktiviteterna på boendena finns också ett samarbete med frivilliga och på t.ex. Vilskegården så ordnas bingo, tipspromenader, högläsning av väntjänst en gång per vecka. På boendet i Åsarp så anordnas ”dagstugeträff” en gång i månaden då träffas boende och även ortsbor utanför äldreboendet och dricker kaffe och umgås, ibland även till någon form av underhållning. På äldreboendet Trätorget finns en 50 % tjänst som ansvarar för gruppaktiviteter och individuella insatser. Övriga aktiviteter som förekommer på de olika boendena är gudstjänst, gymnastik, sångstunder och promenader. I flera enkätsvar från enhetscheferna uppges att det är sådana aktiviteter som de boende har önskat.

Anhörigas synpunkter

En anhörig uppger att hennes närstående har ett stort omsorgsbehov och är trött. När kollektiva aktiviteter anordnas på äldreboende anser hon att det är viktigt att alla boende blir tillfrågade om de vill delta. "När jag frågar personalen om min närstående blivit tillfrågad att vara med får jag till svar var för trött eller ville inte. Även om en människa är trött bör hon kunna bli tillfrågad och det kan ju vara så att om det är något roligt på gång så orkar jag med".

Individuella insatser

I flertalet av enkätsvaren från enhetschefer och personal framkommer att individuella sociala behov och individuella behov av stimulans delvis kan tillgodoses och då främst inom boendet och kortare stunder t.ex. samtal, massage. Att kunna följa med ut är svårare och den främsta orsaken som anges är tids- och personalbrist. I ett enkätsvar anges att de boende får sina behov tillgodosedda genom väntjänst och anhöriga. I ett av svaren från enhetscheferna så anses att "mycket gemensamma aktiviteter förekommer men alldeles för lite individuella".

Viss personalförstärkning kommer att ske på vissa boenden som ett resultat av de nya arbetstidsreglerna/EU direktiven. Vid intervjuerna med enhetschefer och personal på boendena framkommer att de har förhoppningar om att de boendes individuella behov av stimulans och av social karaktär bättre ska kunna tillgodoses när personalförstärkningen genomförs. Flera av enhetscheferna hänvisar till ökad trygghet och stimulans för den boende med utveckling av kontaktmannaskap och utbildning.

Personalen uppger att de boende kan bestämma över det mesta kring hur de vill ha det i vardagen. Det finns möjlighet att själv välja när de vill gå upp på morgonen och när de vill gå och lägga sig. Av de boende som svarat på Länsstyrelsens enkät uppger flertalet att de kan påverka tidpunkten för hjälp vid t.ex. uppstigning och läggning.

Enligt intervjuad personal arbetar en del arbetsgrupper med personkontinuitet så långt det är möjligt. Andra grupper gör inte det och motiverar det med att de inte är så många i arbetsgruppen (upp till nio personer) och de bedömer att de boende känner trygghet med all personal. På ett boende alternerar personalen mellan flera enheter men ska förändra sitt arbetssätt och öka personkontinuiteten genom att inte alternera mellan olika enheter.

Anhörigräffar, anhörigkaffe anordnas en till två gånger per år på fem av boendena, kostråd finns på ett boende och en trivselförening på ett annat boende. I övrigt finns inga former för boenderåd eller dylikt.

Vård i livets slutskede

Enligt hemtjänstpersonalen och personal på boendena och korttidsboendet sätts extra personal in vid behov. Personalen har fått utbildning och de anser själva att de ger en god vård och omsorg vid livets slut.

Boendes synpunkter

Synpunkter från boende/anhöriga som framkommit i enkätsvaren på frågan:
Finns det någonting att göra på boendet som intresserar dig?

- ja, bingo och gudstjänster, bakning, matlagning, underhållning, gymnastik, kräftskiva, kafferep,
- det finns tillgång till frivilliga som går in och hjälper till,
- finns för lite att göra, tillfrågas inte om att få vara med,
- vore trevligt med föredragningar, samtal och rörelser som kan stimulera tankar och intryck,
- nej (i sju av 36 svar).

Om du behöver hjälp med att komma ut på promenad, får du det och hur ofta?

- förr fick jag, inte nu,
- förekommer någon gång på sommaren när det finns vikarier,
- sällan, personalen har inte tid,
- en gång i veckan, behöver utökas,
- ja, om det finns tillräckligt med personal,
- har inget större behov.

I brukarundersökningen från 2003 inom äldreboende framkommer att både boende och anhöriga anser att det är viktigt att personalen har tid att lyssna och samtala. Resultatet utvisade att det finns en avsaknad av samtal och att få komma ut i friska luften.

Länsstyrelsens bedömning

Länsstyrelsen bedömer att nämnden *delvis uppfyller* Länsstyrelsens krav.

På följande punkter *uppfyller inte* nämnden Länsstyrelsens krav.

- Personalkontinuiteten kan inte upprätthållas i alla verksamheter.
- Brukarråd eller liknande saknas vid de särskilda boendena.

Kommentarer

Länsstyrelsen anser att stödet till anhöriga som vårdar sin närstående måste utformas på ett individuellt och flexibelt sätt. Stödet kan handla om många olika insatser. Medan vissa anhöriga främst behöver avlösning för att orka med eller få egen tid, kan behovet för andra i stället handla om att få information och kunskap för att känna sig trygga i sin anhängroll.

Flera anhörigvårdare uppger att deras närstående har beviljats korttidsboende, men de är kritiska till verksamhetens innehåll. De anser att det är viktigt att verksamheten har kunskap om anhörigas situation och deras behov av stöd, för att de ska klara av att sköta sin närstående hemma.

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.

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.*

Matdistribution i hemtjänsten

Maten som levereras vid matdistributionen kommer från olika centralkök i kommunen och den levereras varm. Det finns en maträtt som serveras, men om brukarna inte tål eller tycker om maten finns möjlighet att få något annat.

Länsstyrelsen har följt med hemtjänstens personal vid distribution av mat, inom två hemtjänstområden i centrala Falköping. Det varierar mellan de olika dagarna hur många matportioner som ska levereras och därför anpassar hemtjänstpersonalen antal personer som levererar maten den dagen. Några brukare har hjälp med mediciner, öppna matförpackningarna, uppläggning av maten på tallrik, ta fram dryck eller hjälp med disken i samband med matdistributionen. Den personal som Länsstyrelsen följde med tog av sig ytterkläder och skor när de gick in. Personalen hann med att samtala en liten stund innan de gick till nästa brukare.

Utifrån de inlämnade enkätsvaren samt vid besöken och intervju med brukare och personal framkommer att det finns en stor variation vad de anser om matens kvalitet. De synpunkter som framfördes var bland annat att portionsstorleken är tillräckliga/för små/för stora, maten är bättre nu och några framförde att maten är inte varm när den distribueras.

Boende

Personal och cheferna anger i enkätsvar att bl.a. följande saker som viktiga när det gäller mat och måltider i boendet:

- lugnt och trivsamt vid måltiderna,
- varm mat, näringsriktig mat, god och vällagad mat,

- den som kan får ta sig mat själv,
- att servera vid borden så att de boende kan se vad som serveras och tillfrågas om portionsstorlek,
- valfrihet att äta tillsammans eller inne i sin lägenhet,
- att måltiderna blir en trevlig samvaro, maten är en viktig del i det sociala umgänget,
- personalen sitter med vid måltiderna för att skapa lugn,
- att inte slamra med porslin förrän alla har ätit klart,
- att duka extra fint till helger,
- att måltiderna är fördelade över dygnet och att inte nattfastan blir för lång.

Av svaren i enkäterna till personalen framgår att de flesta anser sig ha tillräckliga kunskaper om mat och måltider. Att maten är rätt sammansatt och näringsriktig är kostenhetens ansvar, svarar en del. Förhållningssätt och rutiner kring maten diskuteras på arbetsplatsträffar. Vid behov kan extra energipulver, näringsdryck ges till boende, personalen tar upp det i samråd med ansvarig sjuksköterska enligt enkätsvaren. Vid intervjun med enhetscheferna så framkommer att på ett boende sitter personalen ner och dricker kaffe tillsammans med de boende vid frukost. På ett annat boende har förmiddagskaffe införts, då sitter personal och boende gemensamt och fikar, läser tidning och pratar.

Observationer vid måltider på särskilt boende

Länsstyrelsen genomförde en måltidsobservation på två enheter i samband med middagsmålet som serverades ca klockan 12.30. Personalens uppfattning är att de boende oftast uppskattar maten och tycker att den är god.

Maten läggs upp på tallrik från kantiner. Personalen frågar ett fåtal av de boende vad de har för önskemål om dryck och portionsstorlek. Det finns inte olika rätter att välja på men boende som inte tål eller tycker om maten finns möjlighet att få något annat. Enligt personalen är måltiderna bra fördelade över dygnet och det finns även möjlighet för dem som önskar smörgås eller något annat under kväll och natt. Tidigare fanns karottsystemet vilket innebar att maten sattes fram på borden och de som kunde tog sig själva mat.

Det finns ett par personer på varje enhet som behöver hjälp med att äta och personalen rör sig under måltiden, serverar, delar mediciner och matar inne på boendes rum. På en enhet hinner inte personalen sitta med vid borden och de vill helst inte att boende ska äta inne i sin lägenhet på grund av att de anser sig inte "hinna springa in på rummen också". De flesta boende sitter tysta och äter och pratar inte med varandra. Personalen småpratar en del med de boende.

På en enhet finns det kostombud och de har ca fyra träffar/år med kökets personal, på den andra enheten har de inte kostombud men personalen kan framföra synpunkter på maten till personalen i köket.

Boendes synpunkter

En boende vill gärna framföra sina synpunkter om maten till Länsstyrelsens handläggare. Enligt den boende har maten försämrats på senare tid. Önskar vanlig husmanskost, ”jag blir så sugen på t.ex. stekt salt sill någon gång”. Önskemålen framförs via personalen men det blir inget gehör enligt den boende. Den boende säger vidare att maten är viktig, det är en stund att se fram emot. Till jul dukades det extra fint.

Länsstyrelsens bedömning

Länsstyrelsen bedömer att nämnden *uppfyller* Länsstyrelsens krav.

Kommentarer

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

Måltiden är en viktig del av dagen på äldreboendena, inte enbart för att de boende skall få näring. Måltiden kan bli en stund att se fram emot, för att bryta enformighet och känna gemenskap. Personalen kan i högsta grad bidra till detta, genom att aktivt bidra till den sociala gemenskapen och att skapa en trevlig, lugn och hemlik miljö. Om boende önskar äta sin måltid inne i sin lägenhet bör det respekteras.

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,*
- *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.

I Falköpings kommun finns 14 särskilda boenden av vilka sex boenden ligger i centralorten Falköping. Två boenden är belägna i Floby, ett boende i Kinnarp, ett boende i Vartofta, två boenden i Stenstorp samt ett boende i vardera Åsarp och Torbjörnstorp. De flesta boendena har närhet till samhällsservice, allmänna kommunikationer och med grönområden i nära anslutning till boendet.

Nio äldreboenden har en fullvärdig boendestandard. I fem äldreboenden saknas trinet/kokmöjlighet i den egna lägenheten och i två av dessa fem äldreboende saknas även ett eget hygienutrymme. Bostadsytan i de egna lägenheterna varierar mellan 12,7-59,4 m².

En ombyggnation till ett särskilt boende pågår i tätorten Falköping. Äldreboendet Björktuna i Stenstorp som det sedan tidigare finns beslut om att det ska läggas ner drivs fortfarande, men de som bor där får bo kvar men inga nya personer erbjuds permanent boende. Boendet består till stor del av korttidsboende. Enheten för psykiskt sjuka i Stenstorp kommer att flyttas till Floby. Denna enhet omfattades inte av Länsstyrelsens tillsyn.

Enligt förvaltningschefen finns ingen planering på att renovera de äldreboenden som inte har en fullvärdig boendestandard.

Enligt enkätsvar är samtliga boenden utom Bergsliden 13 handikappanpassade och med tillräckliga ytor och tillräckligt med gemensamhetsutrymmen. På äldreboendet Trädgårdsgatan 19-21 saknas dock tillräckligt med gemensamhetsutrymme då personalen även har kontor i en del av utrymmet, enligt enkätsvar från enhetschefen.

Enhetscheferna anger i enkätsvaren att på sju av boendena låses dörren till enheten men koden är synlig för de boende/gäster och är placerad i nära anslutning till låset, förutom på äldreboendet Björktuna, med motivering att det finns boende som riskerar att förirra sig.

De flesta boende har egen nyckel till sin bostad.

På äldreboendena Björktuna, Storgatan 14 och Floby vårdcentrum finns fasta larm i bostaden. Larm från boende går ut på displayer i korridoren. På äldreboendet Bergsliden 13 finns inga larm men den enskilde kan ansöka om trygghetslarm. På de övriga boendena har de boende bärbara larmknappar och larm går ut på personalens sökare. Vissa andra former av larm t.ex. mattlarm och dörlarm förekommer.

Boendes synpunkter

Utifrån de enkätsvar som inkommit från boende har några lämnat synpunkter om den fysiska miljön:

- trevligt rum och fin utsikt,
- bra toalett och hygienutrymme, ligger i hemtrakten närhet till närstående,

- trivsamt, trevligt eget möblerat rum, tyvärr ingen kokvrå, bra innergård, balkong, ligger centralt.

Länsstyrelsens bedömning

Länsstyrelsen bedömer att nämnden *delvis uppfyller* Länsstyrelsens krav.

På följande punkter *uppfyller inte* nämnden Länsstyrelsens krav.

- samtliga äldreboenden uppfyller inte kravet på ett fullvärdigt boende,
- inlåsning får inte förekomma.

Kommentarer

Kraven på ett fullvärdigt boende innebär minst ett rum, eget hygienutrymme samt köksdel. Undantag görs för boende för personer med demenssjukdom, där det inte finns krav på köksdel. (Boverkets byggregler BBS 1993:57 och BFS 2002:19).

Att fördröja för personer som inte har demenssjukdomar att komma ut från sitt boende genom att använda kodlås är enligt Länsstyrelsen inte förenligt med svensk lagstiftning. Kodlås ska inte användas på s.k. vanliga äldreboenden.

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

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

Det finns nio biståndshandläggare inom äldreomsorgen och enheten har en egen chef. Handläggarna arbetar utifrån en viss geografisk indelning och de handlägger och beslutar i ärende som rör hemtjänst, dagverksamhet samt färdtjänst. De ger förslag till beslut i ärenden rörande särskilt boende och korttidsboende och avdelningschefen är beslutande. Arbetsbelastningen kan variera över tiden och de har ca 60-80 ärende var. De anser att de har en rimlig arbetssituation och hjälper varandra om behov uppstår.

Enhetschef i hemtjänsten

För ca ett år sedan genomfördes en omorganisation som innebar att det blev fler enhetschefer med mindre ansvarsområde. Enhetscheferna storlek på ansvarsområde varierar mellan 49–140 brukare och de har ett personalansvar för 20-31 personal. De anser att de har en rimlig arbetssituation men de enhetschefer som både har boende och hemtjänst har ibland svårt att räkna till. Enhetscheferna försöker att vara tillgänglig för sin personal och det underlättas av att de har sina kontor ute i respektive verksamhet/boende. Den intervjuade personalen i de flesta verksamheterna tycker att enhetscheferna är tillgängliga och att de finns nära tillhands.

Baspersonal i hemtjänst

Många av den intervjuade personalen anser att arbetsbelastningen varierar över tiden och vid hög arbetsbelastning räcker inte alltid den ordinarie personalen till. I regel sätts extra personal in vid arbetstoppar men det är inte alltid lätt att få tag på vikarier.

Personalen redogör för den nya resursfördelningsmodellen som har införts i hemtjänsten. Varje område får ekonomiska resurser utifrån brukarnas/de boendes bedömda behov. Enligt de intervjuade personerna utgår inte ersättning för personalens tid för förflyttningar och resor i tätorten. Det innebär att de försöker att minska tiden hos brukarna för att få tid över till gångtid mm och personalen får bråttom och är stressade. Några av personalen beskriver att ”de är stressade och de måste spara in tid, mycket diskussion om hur mycket tid en brukare ska ha”. Några uppger att de inte anser att beställningen stämmer med brukarnas behov och de har svårt att hinna med att dokumentera. Personalen uppger att de hinner utföra de biståndsbedömda insatserna. Socialchefen uppger att resursfördelningsmodellen är konstruerad på ett sådant sätt att varje hemtjänstområde får ekonomiska resurser utifrån brukarnas/de boendes bedömda behov och i summan ingår bland annat ”kringt看”. Socialchefen säger att det har även förekommit att summan har justeras eftersom en brukare har behövt mer tid vid en insats.

Brukarnas synpunkter

Flera brukare uppger att de tycker att personalen har bråttom och att många olika personal kommer till dem. Följande synpunkter framfördes:

- anställ mer personal, så det blir mindre stress för både mig och personalen,
- det är brist på tid, så det är inte tänkt att vissa hemsysslor ska ingå,

- personalen har alldeles för bråttom och hinner inte stanna och är alltid försenade. När man ber om att få något gjort t ex tömma soporna säger de att det gör vi imorgon,
- all personal har bråttom och de är tilldelade en viss tid, därför vågar man inte att be om ytterligare hjälp - det kan ju hända saker på förhand som man inte vet. Får man hjälp om det händer något akut?

Enhetschefer i boenden

Intervju har genomförts med tio av tretton enhetschefer för de särskilda boendena i kommunen. I enkätsvaren från enhetscheferna uppger de flesta att deras uppfattning om storleken på sitt ansvarsområde, är att de har ett lagom/rimligt stort ansvarsområde. Två är relativt nya och har ännu inte bildat sig någon uppfattning om det. En anser att det ibland kan vara för hög arbetsbelastning. Några jämför med hur det var tidigare och anser att det i den nya organisationen har blivit mycket bättre, tidigare räckte tiden inte till och det förekom mycket övertid.

De intervjuade enhetscheferna anser sig mestadels vara tillgänglig för sin personal. De alternerar mellan sina olika arbetsgrupper, försöker ”fånga upp signaler”. Enhetscheferna har medarbetarsamtal med sin personal. Totalt antal anställda som respektive enhetschef ansvarar för är mellan 20 till 40 personal.

Baspersonal i boenden

De flesta av intervjuad omsorgspersonal anser att personalresurserna inte är tillräckliga. De har svårt att hinna med bl.a. de boendes behov av social stimulans och promenader/utevistelse. Vikarier sätts in i den utsträckning som behövs. På några boenden finns extra personal insatt vissa tider. På boende för personer med demenssjukdom där personaltätheten har varit högre än på motsvarande boende, har bemanningen minskat.

I samband med nya krav för arbetstidsförläggning ses scheman över och vissa verksamheter kommer att få utökad bemanning för att klara av de nya bestämmelserna. Den intervjuade personalen har förhoppningar om att då kunna tillgodose de boendes behov av stimulans och behov av social karaktär, det de inte hinner med idag. I mötet med socialchefen säger han att äldreomsorgen i Falköpings kommun har en låg personalbemanning i jämförelse med andra kommuner. Den personalförstärkning som vissa verksamheter kommer att få del av är det därför viktigt att nyttja på bästa sätt så att det kommer de boende till del.

Den intervjuade personalen har olika uppfattning om huruvida de anser att enhetschefen finns tillgänglig eller inte, för stöd och handledning i det dagliga arbetet, någon anser att enhetschefen ”inte är närvarande och det finns ingen naturlig dialog med personalen”.

Boendes synpunkter

Det finns boende som uttrycker att det är trivsamt och personalen är duktiga, men de hinner inte komma in och prata en stund, det blir väldigt ensamt. Ibland dröjer det innan hjälpen kommer.

Länsstyrelsens bedömning

Länsstyrelsen bedömer att nämnden *delvis uppfyller* Länsstyrelsens krav.

På följande punkt *uppfyller inte* nämnden Länsstyrelsens krav.

- Det finns inte tillräckligt med personal för att tillgodose de boendes samtliga behov.

Kommentarer

Det är viktigt att antalet personal både i hemtjänst och på boenden står i relation till de boendes/brukarnas behov av hjälp och tillsyn. Nämnden bör i sin planering ta hänsyn till detta t ex att hemtjänstens personal får rätt förutsättningar att kunna ge en god vård och omsorg.

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.*

Det finns en plan för kompetensutveckling. Målet är att efter vars och ens behov ge alla anställda förutsättningar att kunna utveckla sin egen grundkompetens. Under de följande åren kommer något/några ämnesområden per år att prioriteras beroende på de behov av fortbildning som uppstår.

Inom ramen för kompetensstegen kommer medel avsättas till att utveckla kontaktpersonskapet för alla enhetschefer och personal på äldreboenden och hemtjänsten och fortbildningen ska pågå under året. Under år 2006 har ett antal omsorgspersonal från varje område fått utbildning för att leda utvecklingsarbete bland sina medarbetare. Dessa personer som är utsedda till studieledare kommer att påbörja fortbildningen våren 2007. Studiecirkelnas innehåll är: kontaktpersonskap, bemötande, socialt synsätt och social dokumentation.

Det finns möjlighet för intresserad omsorgspersonal att byta arbetsplats med varandra såkallad ”idébytarvecka”. Enligt socialchefen är syftet att personalen får möjlighet att ta lärdom av varandra och få insikt om varandras arbete.

En omorganisation genomfördes för ett år sedan som bland annat innebar att fler enhetschefer tillsattes som fick mindre ansvarsområde än tidigare. Enhetscheferna har idag ansvar för ca 20-40 personal. Socialchefen uppger att vid tillsättningen av enhetschefstjänsterna är personens lämplighet ett av de viktigaste kriterierna. Efter omorganisationen har fler undersköterskor fått möjlighet att bli chefer och socialchefen anser att det är en lämplig fortsättning på deras yrkesbana. De personer som valdes ut att bli enhetschefer har fått ledarskapsutbildning och de har genomgått en aspirantutbildning samt en ledarutbildning för alla mellanchefer i hela kommunen.

Handläggare

Enligt kompetensutvecklingsplanen är den utbildning som kommunen efterfrågar vid rekrytering av biståndshandläggare lämplig högskoleutbildning t ex social omsorgslinje vilket sex personer har och tre är socionomer.

Handläggarna anser att de får den fortbildning som de önskar och de har möjlighet att framföra sina önskemål till sin avdelningschef. Handläggarna har under många år både internt och med andra kommuner genomfört ärendegranskning som de anser har varit värdefull för att förbättra sitt arbetssätt.

Områdeschefer

Enligt kompetensutvecklingsplanen är den utbildning som kommunen efterfrågar vid rekrytering av områdeschefer högskoleutbildning t ex sociala omsorgslinjen, sjuksköterskeutbildning, socionomutbildning. En av de två områdescheferna inom äldreomsorg har en social omsorgsutbildning. De anser att den nya organisationen fungerar bra och att de är en stödfunktion för enhetscheferna.

Enhetschefer

Enligt kompetensutvecklingsplanen är den utbildning som kommunen efterfrågar vid rekrytering av enhetschefer högskoleutbildning, men också lång erfarenhet av vårdarbete. Av 21 enhetschefer inom äldreomsorgen har åtta social omsorgslinje, övriga utbildningar är socialpsykologi, sjuksköterska, pa-linjen och undersköterska.

En enhetschef uppger att hon fått utbildning i social dokumentation under en eftermiddag 2006 och hon anser att det är alldeles för lite för att kunna vägleda personalen i deras arbete. Flertalet av enhetscheferna anser sig ha liten kunskap om social dokumentation i verkställigheten och de hänvisar till den kommande utbildningen som genomförs under året. De tycker att de har bra stöd i sitt arbete genom utbildning "ledarskapsskolan" och de har lärt känna kommunen och vet vart de ska vända sig i olika frågor.

Baspersonal

Den utbildning som kommunen efterfrågar vid rekrytering av vård- och omsorgspersonal är undersköterskeutbildning. Av 500 omsorgspersonal är 42 personer vårdbiträden, vilket innebär att 92 % av personalen har den önskade utbildningen.

Den intervjuade personalen är positiv till den satsning på kompetensutveckling som nämnden gör i kompetensstegen t.ex. "kontaktpersonskap är en bra satsning även om mycket är grundläggande". De är också positiva till tidigare fortbildningsinsatser med olika seminarier och kortare föreläsningar. Det framkommer synpunkter om att fortbildning borde vara obligatorisk för "det finns vissa som aldrig går på någonting". Enhetscheferna anser att personalen får mycket fortbildning. I intervjun med personal från boende för personer med demenssjukdom efterfrågas utbildning om olika demenssjukdomar och förhållningssätt och bemötande av dessa personer.

Den intervjuade personalen har vid olika tillfällen haft handledning, internt genom psykteamet i kommunen och externt i form av samtal med en präst. Handledningen har de upplevt positivt.

Länsstyrelsens bedömning

Länsstyrelsen bedömer att nämnden *delvis uppfyller* Länsstyrelsens krav.

På följande punkter *uppfyller inte* nämnden Länsstyrelsens krav.

- Enhetscheferna saknar tillräckliga kunskaper om social dokumentation.
- Flertalet enhetschefer saknar social högskoleutbildning.

Kommentarer

Nämnden har valt att bland annat tillsätta undersköterskor som chef och ledare för de olika verksamheterna i äldreomsorgen. I chefens uppdrag ingår att vägleda personalen och hon/han har ansvar för kvaliteten i utförandet och måste därför ha god kunskap om de personer som bor i äldreboendet eller har insatser i ordinärt boende. Dessutom krävs god kunskap om socialtjänstlagen och dess förarbeten, nationella mål för äldreomsorgen och ädelreformens intentioner och om förvaltningslagen.

Länsstyrelsen anser att det är viktigt att nämnden eftersträvar att höja andelen chefer med adekvat utbildning.

Den utbildning som planeras under året i social dokumentation kommer att genomföras i studiecirkelform med undersköterskor som ledare. Dessa ledare bör ha stor kunskap inom området för att kunna handleda både enhetschefer och personal i social dokumentation.

RÄTTSSÄKERHET

Myndighetsutövning

Länsstyrelsen har granskat de 15 senaste besluten som rör ansökan om särskilt boende, 20 ärenden om hemtjänst, matdistribution och trygghetslarm enligt SoL, nio akter om dagverksamhet samt tio akter om korttidsboende. Av de granskade akterna är fördelning på kön 37 kvinnor och 17 män.

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

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

Ansökan

Datum för ansökan är tydligt dokumenterad. I de flesta granskade akter framgår tydligt vad den enskilde har ansökt om, i vissa ansökningar anges en detaljerad beskrivning av vad den enskilde ansöker om.

Utredning

Utredningarna innehåller en beskrivning av den sociala situationen, pågående- tidigare insatser, hälsosituation/funktionshinder, aktuell situation och bedömning. I flertalet granskade akter om ansökan till särskilt boende finns önskemål om t.ex. ett specifikt boende dokumenterat. Den enskildes egna resurser beskrivs i viss mån. Ansökan och utredning om insatser av social karaktär t.ex. promenader finns i tre granskade akter.

Handläggningstid

Handläggningstiden från ansökan till beslut rör sig i regel omkring en till två veckor enligt biståndshandläggarna vilket också visade sig vid aktgranskningen.

Beslut

Av samtliga beslut framkommer vad som beslutats, datum och lagrum och vem som fattat beslutet. Beslut om särskilt boende fattas av enhetschef eller handläggare med särskild delegation. Av de granskade akterna har ingen ansökan avslagits. Beslut om korttidsboende är tidsbegränsade.

Samtliga granskade ansökningar om särskilt boende, hemtjänst, dagverksamhet och korttidsboende har beviljats.

Av de granskade akterna gällande dagverksamhet var inget beslut tidsbegränsat. Socialchefen uppger att det är bestämt att alla besluten rörande dagverksamheten ska vara tidsbegränsade och följas upp inom två år.

Länsstyrelsens bedömning

Länsstyrelsen bedömer att nämnden *uppfyller* Länsstyrelsens krav.

Kommentarer

Att utreda de sociala behoven vid biståndsbedömningen är lika viktigt som att utreda övriga behov. Det är viktigt att handläggarna informerar om socialtjänstens möjligheter till olika former av insatser och stöd.

Länsstyrelsen anser att det är positivt om beslut är tidsbegränsade, så att de följs upp och då ges den enskilde möjlighet att ånyo framföra sina behov för utredaren och därmed ökar chansen för ett relevant biståndsbeslut.

Dokumentation under genomförande

För att uppfylla de krav som Länsstyrelsen ställer skall:

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

De dokument som Länsstyrelsen har granskat på äldreboendena och i hemtjänstdistriktet är slumpmässigt utvalda och rör den skriftliga dokumentationen som finns kring brukaren. Den dokumentation som finns skrivs i ett dataprogram. Det pågår ett utvecklingsarbete i Falköping med att genomföra ett nytt synsätt med fokus på att ta fram ett gemensamt dokumentationssystem enligt socialtjänstlagen. Enhetscheferna uppger att de under året ska fortsätta med att utveckla den sociala dokumentationen i verkställigheten.

Ett informationsblad är framtaget "Dokumentation inom äldreomsorgen enligt socialtjänstlagen" som är en vägledning i arbetet för berörd personal. För den individuella planeringen används en SoL-planering/arbetsplan (genomförandeplan) som är gemensam för samtliga verksamheter inom äldreomsorgen. Planen innehåller en faktadel med personuppgifter, närstående, biståndsbeslutets mål mm samt en del som innehåller uppgifter om bland annat arbetsbeskrivning av behov (vad, när, hur) mål för insatsen, vem ansvarar, uppföljningsdatum och den enskilde ska skriva under att hon/han varit delaktig i upprättandet av planen. Det finns även framtagen en blankett levnadsbeskrivning. Arbetsplanen (genomförandeplanen) uppgifter ska överföras i datasystemet. Flera enhetschefer påtalar att de skulle önska en mall i programmet som underlättar deras arbete.

Endast några få verksamheter har upprättat genomförandeplaner enligt SoL. Rapportering mellan personal ges i huvudsak muntligt. Enhetschefer i hemtjänsten säger att Kinnarp/Åsarp är utsedda att testa det nya arbetssättet och många beskriver att de är osäkra hur de ska genomföra planerna. De är medvetna om att arbetet kommer att ta tid, dels att förankra ett nytt förhållnings- och arbetssätt utifrån ett socialt perspektiv och dels att stötta personalen i sitt arbete med den sociala dokumentationen.

Vissa enheter har löpande anteckningar enligt SoL. Flera av den intervjuade omsorgspersonalen uppger att de för lite eller inga sociala anteckningar och några säger att "all personal är inte så duktiga eller har för liten kunskap hur man ska göra". Av de löpande anteckningarna som Länsstyrelsen granskat finns olika sökord såsom personlig omvårdnad, social samvaro/aktivering och enhetschefen skriver i samma dokument under EC-anteckningar. Omsorgspersonalen har läsbehörighet både vad det gäller SoL och HSL dokumentation.

Enhetscheferna uppger att de löpande anteckningarna inte sammanställs utan att de utgör den sociala journalen. Det finns enhetschefer som anser att de har fått för lite utbildning i social dokumentation och anser inte att en halvdag är tillräckligt för att kunna ge det stöd som behövs för personalen.

På korttidsboendet / Trädgårdsgatan 17 genomförs inom tre dagar från det att den enskilde kommit dit en målplanering enligt hälso- och sjukvårdslagen. På enheten finns ingen social dokumentation och personalen för endast löpande anteckningar i dataprogrammet enligt hälso- och sjukvårdslagen. Enhetschefen säger att de har valt bort den utbildning som är inplanerad att genomföras under året vad det gäller social dokumentation.

Dagverksamheterna för ingen social dokumentation, men enhetschefen säger att detta ska införas under året.

Länsstyrelsens bedömning

Länsstyrelsen bedömer att nämnden *inte uppfyller* Länsstyrelsens krav. Länsstyrelsen anser att det finns brister i den sociala dokumentationen;

- de flesta verksamheter saknar genomförandeplaner,
- löpande anteckningar enligt socialtjänstlagen förs i liten utsträckning.

Kommentarer

Länsstyrelsen genomförde en verksamhetstillsyn på Floby vårdcentrum i september 2003 och vid tillsynen framkom att det fanns brister i den sociala dokumentationen i verkställigheten. En uppföljning genomfördes oktober 2004, där det framgick att samtlig personal skulle genomgå en utbildning i social dokumentation. Länsstyrelsen kan konstatera utifrån den genomförda granskningen att små förändringar har skett sedan hösten 2004.

Genom en ändring 1998 i socialtjänstlagen har kraven på dokumentation skärpts, framförallt när det gäller dokumentationen av genomförandet av beslut om stödinsatser. En god dokumentation säkerställer att viktig information inte försvinner genom muntlig kommunikation i flera led.

Dokumentationens syfte är att garantera den enskildes rättsäkerhet och kvaliteten i insatserna. Dokumentationsskyldigheten innebär att viktiga händelser, när planerade insatser inte blir utförda samt det som är väsentligt för att omsorgen ska utföras enligt överenskommelse eller bistånd, skall dokumenteras. Det innebär att allt som sker kring den enskilde **inte** ska dokumenteras i den sociala journalen. Länsstyrelsen anser att det bör finnas löpande anteckningar som regelbundet summeras och tillförs den sociala journalen som enhetschefen ansvarar för i verkställigheten.

En individuell genomförandeplan ska utformas tillsammans med den enskilde eller dennes företrädare och ska innehålla de insatser av social, psykologisk, existentiell och fysisk karaktär som den enskilde behöver stöd i och som ska tillgodas i/med hjälp av verksamheten. Genomförandeplanen bör innehålla konkreta mål som bygger på socialtjänstlagen och den enskildes behov, önskemål och vanor ska framgå och planen ska kontinuerligt följas upp.

Den individuella planeringen skall fungera som ett hjälpmedel för personalen att planera vardagen och det är viktigt att dokumenten är väl ifyllda och uppdaterade.

En hjälp i arbetet med att utveckla den sociala dokumentationen är *”Socialstyrelsens nya handbok om handläggning och dokumentation inom socialtjänsten”*. Handboken underlättar tillämpningen av det regelverk som gäller. Den ska ses som ett komplement till de föreskrifter och allmänna råd om dokumentation vid handläggning av ärenden och genomförande av insatser enligt bland annat SoL. Handboken handlar därför främst om handläggning av ärenden och genomförande av insatser med stöd av denna lagstiftning. Handboken kan beställas från Socialstyrelsen eller laddas ner från deras hemsida. Länsstyrelsen hänvisar även till sin rapport *”Social dokumentation inom funktionshinder och äldreomsorg 2006:90”*.

Socialnämnden bör snarast påbörja arbetet med att rätta till bristerna som uppmärksammades vid tillsynen och ge personalen utökade kunskaper i social dokumentation. Det är viktigt att enhetschefen är kunnig i socialtjänstlagen och dess intentioner och kan stötta personalen i sitt fortsatta arbete.



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).

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. 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 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 näringstäthet och att måltiderna fördelas jämnt över dagen. Natfastan 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.

Boendeenhets 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 arbetssätt- 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 patientjournalagen (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

