



LÄNSSTYRELSEN
VÄSTRA GÖTALANDS LÄN
Rapport 2007:05

Tillsyn av äldreomsorgen inom Marks kommun

**Tillsyn av äldreomsorgen
inom Marks kommun**

Rapport 2007:05
ISSN 1403-168X
Rapportansvarig: Socialkonsulenterna Annalena Berndtsson och Michael Jonsson

Utgivare: Länsstyrelsen i Västra Götalands län
Enhet: Socialenheten
Adress: 403 40 Göteborg
Telefon: 031-60 50 00
Fax: 031-60 51 41
Beställ från www.o.lst.se under rubriken Rapporter

INNEHÅLL

| | |
|--|----|
| BAKGRUND | 2 |
| SYFTET MED TILLSYNYN | 2 |
| METOD | 3 |
| SAMMANFATTANDE BEDÖMNING | 5 |
| OMFATTNING OCH ORGANISATION AV INSATSER TILL ÄLDRE.. | 5 |
| Länsstyrelsens bedömning | 8 |
| MÅL, PLANER OCH RIKTLINJER | 9 |
| Länsstyrelsens bedömning | 12 |
| METODER FÖR UPPFÖLJNING OCH EGENKONTROLL..... | 13 |
| Länsstyrelsens bedömning | 15 |
| RESURSER OCH PLANERING FÖR ATT TILLGODOSE BESLUTADE OCH KOMMANDE BEHOV | 15 |
| Länsstyrelsens bedömning | 16 |
| KVALITET - MED UTGÅNGSPUNKTERNA TRYGGHET, SJÄLVBESTÄMMANDE OCH INTEGRITET | 17 |
| Genomförandeplan/individuell planering | 17 |
| Länsstyrelsens bedömning | 19 |
| Omsorgens innehåll..... | 20 |
| Länsstyrelsens bedömning | 27 |
| Måltiderna | 27 |
| Länsstyrelsens bedömning | 30 |
| KVALITET - FYSISK MILJÖ | 31 |
| Länsstyrelsens bedömning | 32 |
| KVALITET – RESURSER FÖR ATT GENOMFÖRA INSATSERNA ... | 33 |
| Tillräckligt med personal | 33 |
| Länsstyrelsens bedömning | 35 |
| Personalens kompetens | 36 |
| Länsstyrelsens bedömning | 37 |
| RÄTTSSÄKERHET | 38 |
| Myndighetsutövning | 38 |
| Länsstyrelsens bedömning | 39 |
| Dokumentation under genomförande..... | 40 |
| Länsstyrelsens bedömning | 41 |

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 Marks 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 information om organisation och insatser. Länsstyrelsen har tagit del av

- Socialnämndens mål 2006 – 2008.
- Mål och resultatplan 2007 – 2010.
- Olika verksamheters mål.
- Organisationsplan för äldreomsorgen.
- Kvalitetssystem och klagomålshantering.
- Rutiner för lex Sarah anmälan.
- De 10 senaste klagomålen som rör äldreomsorgen.
- Kompetensutvecklingsplan.
- De 15 senaste utredningarna och beslut avseende särskilt boende.
- De 10 senaste utredningarna och beslut avseende korttidsboende.

En enkät har skickats till pensionärsorganisationerna som ingår i det kommunala pensionärsrådet med frågor om samverkan, tillgänglighet och resurser. Fyra organisationer Sätilla Pensionärsförening, Sveriges Pensionärsförbund, SPF, Pensionärernas Riksorganisation, PRO, Örby och Hyssna Pensionärsförening svarade på enkäten.

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

- enhetsansvariga på samtliga äldreboenden,
- enhetsansvariga för hemtjänsten,
- personal på samtliga äldreboenden,
- personal i samtliga hemtjänstdistrikt,
- 100 boende/närstående på kommunens äldreboenden varav 38 svarade, av de som svarat är 25 kvinnor och 13 män.
- 100 brukare i hemtjänstområdena Kinna, Horred-Björketorp, Hyssna-Fotskäl, Svansjö, Örby och Skene varav 56 svarade, av de som svarat är 41 personer kvinnor och 15 män.

Länsstyrelsens handläggare har vid sin granskning

- samtalat med socialchefen, äldreomsorgschefen, chefen för biståndsbedömarna och de f.d. distriktscheferna,
- intervjuat enhetsansvariga med ansvar för äldreboendena,
- intervjuat enhetsansvariga med ansvar för hemtjänstområdena,
- intervjuat biståndsbedömare,
- intervjuat enhetsansvarig och personalrepresentanter tillsammans för dagvården och korttidsboendet vid Kinnaborg,

- intervjuat anhängkonsulenten och ett anhängombud,
- intervjuat personalrepresentanter från Olof Marcus äldreboende, Solgårds äldreboende och Lindängs äldreboende,
- intervjuat personalrepresentanter från hemtjänstområdena Kinna, Horred, Sätilla, Fritsla och Hyssna,
- intervjuat två brukare i hemtjänstområde Örby och två i hemtjänstområde Fotskäl, två brukare/anhöriga vid äldreboendet Rönnäng, två brukare/anhöriga vid äldreboendet Olof Marcus, två brukare/anhöriga vid äldreboendet Soläng och tre brukare vid äldreboendet Lindäng samt telefonintervjuer med två anhöriga till brukare vid dagvården.
- granskat måltidssituationen vid ett tillfälle på Kinnaborgs trygghetsenhet, Malmsätters gruppboende och vid två enheter vid Solängs äldreboende,
- följt med hemtjänstpersonal när mat levererades till brukarna i hemtjänstområdet i Skene.

Vid intervjuer har Länsstyrelsen använt strukturerade frågeformulär.

Länsstyrelsen har följt arbetet en kväll/natt mellan 20.00 och 23.00 på Ekås äldreboende och nattpatrull.

Länsstyrelsen har granskat 30 personakter samt social dokumentation i verksamheten enligt SoL.

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.

Länsstyrelsen vill särskilt framhålla att Marks kommun har ett väl utvecklat och fungerande stöd till anhöriga och en omfattande frivilligverksamhet. Nämndens äldreomsorg är till stora delar av god kvalitet trots att nämnden inte uppfyller flera av Länsstyrelsens krav.

Länsstyrelsen bedömer att nämnden uppfyller de ställda kraven på:

- omfattning och organisation av insatser till äldre,
- mål, planer och riktlinjer,
- metoder för uppföljning och egenkontroll,
- resurser och planering för att tillgodose beslutade och kommande behov.

Länsstyrelsen bedömer att nämnden delvis uppfyller ställda krav på:

- kvalitet, genomförandeplan/individuell planering,
- kvalitet, omsorgens innehåll,
- kvalitet, måltiderna,
- kvalitet, fysisk miljö,
- tillräckligt med personal,
- kvalitet, personalens kompetens,
- rättssäkerhet, myndighetsutövning.

Länsstyrelsen bedömer att nämnden inte uppfyller ställda krav på:

- 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.*

I Marks kommun bor 33 533 personer (1 nov 2006). Andelen ålderspensionärer (procentuell fördelning) är totalt 19,1 % av befolkningen vilket är högre än i riket totalt där 17,3 % är ålderspensionärer (2005). Andelen ålderspensionärer inom kommunens område är fördelat enligt följande:

65-79 år=12,79 % (4289 pers)

80- år=6,34 % (2126 pers).

Marks befolkning består av 16705 män och 16828 kvinnor.

Nedanstående information är hämtad från enkätsvar, intervjuer, hemsida mm:

Organisationen

Vid tiden för Länsstyrelsens tillsyn genomfördes en omorganisation av äldreomsorgen i Marks kommun. Äldreomsorgen har tidigare varit organiserad i tre olika distrikt, väster, öster och söder och för dessa har tre distriktschefer ansvarat. Biståndsbedömarna har varit organisatoriskt placerade i distrikt söder.

I den nya organisationen leds äldreomsorgen av en äldreomsorgschef. Den geografiska distriktsuppdelningen har tagits bort och således även distriktschefsbefattningarna. Inom äldreomsorgen finns 19 enhetschefer som ansvarar för de olika enheterna samt vårdchef och en biträdande vårdchef med ansvar för kommunens hälso- och sjukvård. Inom äldreomsorgen finns bl.a. 13 olika äldreboenden och elva hemtjänstgrupper. I den nya organisationen kommer biståndsbedömarna att tillhöra en biståndsenhet tillsammans med LSS-handläggare och enheten kommer att ledas av en enhetschef.

Det finns ingen öppen dagverksamhet/anhörigcentral för äldre som drivs av kommunen, däremot finns det dagvård för personer med demenssjukdom integrerad i en boendeavdelning på Kinnaborg samt frivilligverksamhet i flera olika lokaler på flera orter.

Insatser

Enligt uppgifter ur enkätsvar från kommunen är det totalt 1373 personer som har biståndsinsatser (ekonomiskt bistånd ej inräknat) enligt socialtjänstlagen, SoL av äldreomsorgen i Marks kommun. Av dessa är cirka 70 personer under 65 år. I särskilt boende är 68 % av de boende kvinnor.

- 523 personer bor i äldreboende,
- 850 personer har hemtjänstinsatser,
- 40 personer är beviljade korttidsplats,
- 12 personer har avlastning/växelvård,
- 4 personer har ledsagarservice,

- 53 insatser är avlösning till anhörig i hemmet,
- 818 personer har trygghetslarm (service),
- 349 personer har matdistribution (service),
- 11 platser finns för dagvård till personer med demenssjukdom.

Uppsökande verksamhet

Anhörigkonsulenter och anhörigombud informerar om socialtjänstens insatser till pensionärs- och handikapporganisationer samt externt till ex. primärvården. Annonsering sker i pressen, via hemsidan samt genom broschyrer. Även frivilligsamordnarna informerar om socialtjänstens verksamhet när de kommer i kontakt med pensionärer.

Det bedrivs ingen strukturerad uppsökande verksamhet där ex. alla personer över en viss ålder erbjuds hembesök.

Av de representanter från pensionärsorganisationer som svarat på Länsstyrelsens enkät så uppger två att kommunen bedriver uppsökande verksamhet. En svarande uppger att Röda korset erbjuder hembesök till äldre i ordinärt boende.

Information

I en lokal tidning har kommunen varje vecka speciella sidor med bland annat information om kommunens verksamhet. Broschyrer har delats ut till kommuninvånarna med information om kommunens ”serviceåtagande” samt med information om äldreomsorgens verksamhet.

Kortfattad information om äldreomsorgens verksamhet finns på kommunens hemsida. Där finns även uppgifter om vart den enskilde kan vända sig för att få hjälp med serviceinsatser samt ansöka om hemtjänst.

Samverkan med andra myndigheter, intresseorganisationer, föreningar.

Kommunens pensionärsråd är organisatoriskt knutet till Socialnämnden. Det består av fyra ordinarie ledamöter från PRO, två ordinarie ledamöter från SPF och en ordinarie ledamot från Sätilla eller Hyssna pensionärsföreningar, samt ersättare för varje ordinarie ledamot. Socialnämnden utser en ledamot som också är ordförande i pensionärsrådet samt ersättare.

Mandatperioden är fyra år och överensstämmer med mandatperioden för de kommunala nämnderna. Socialnämnden svarar för sekreterar- och kansliservice till rådet. För olika frågor kan pensionärsrådet bjuda in berörda tjänstemän/politiker.

Pensionärsrådet sammanträder fyra gånger per år eller oftare om någon särskild fråga påkallar information till rådet. Kommunala pensionärsrådets arbetsutskott skall sammanträda vid behov. Föredragningslista och handlingar för socialnämnden och dess arbetsutskott skall skickas till ledamöterna i kommunala pensionärsrådets arbetsutskott.

Kommunen skall informera rådet om sin verksamhet, planerade förändringar samt resultatet av olika åtgärder som har eller kan få aktualitet för kommunens pensionärer. Därvid skall synpunkter inhämtas från rådet i så tidigt skede att rådets synpunkter och förslag kan påverka ärendets handläggning i aktuell nämnd eller styrelse. Pensionärernas representanter kan i rådet aktivt arbeta för förändringar i kommunens verksamhet. De kan informera om och ge förslag till lämpliga anpassningar av verksamhetsutbudet. Således skall kommunala pensionärsrådet vara ett referensorgan med överläggningsrätt i frågor som berör pensionärer.

Av de representanter från pensionärsrådet som svarat på Länsstyrelsens enkät så uppger samtliga utom en att de får för lite information om kommunens äldreomsorg. Flera uppger att de får dåligt med information och att de ofta får informationen först efter att socialnämnden fattat beslut i äldre frågor. Mer samverkan och mer möjlighet att påverka efterlyses av de som svarat på Länsstyrelsens enkät.

Inom äldreomsorgens verksamheter finns s.k. brukarråd.

Tillgängligheten till handläggarna

Intervjuad hemtjänstpersonal uppgav att kontakterna mellan dem och biståndsbedömarna mest sker via e-post och telefon. Det är inga svårigheter att få tag på biståndsbedömarna när det behövs.

Brukarnas intryck

Representanter från pensionärsorganisationerna uppger i enkäten att det är ganska lätt att få tag i ansvariga för äldreomsorgen. Två organisationer efterlyser dock ett och samma telefonnummer dit äldre kan vända sig vid kontakt med äldreomsorgens tjänstemän.

Samtliga intervjuade brukare i hemtjänsten kände till vem som var biståndsbedömaren och dennes telefonnummer. Flera av dem uppgav dock att de i första hand talade med hemtjänstpersonalen om de var i behov av mer eller mindre insatser.

Länsstyrelsens bedömning

Länsstyrelsen bedömer att nämnden *uppfyller* Länsstyrelsens krav.

Kommentarer

Genom en mer strukturerad uppsökande verksamhet kan nämnden göra sig väl förtrogen med levnadsförhållandena i kommunen och därigenom informera sig om nuvarande och kommande behov som grund för planering av äldreomsorg.

Synpunkterna från pensionärsorganisationerna om mer information och bättre samverkan bör föranleda en diskussion om hur formerna för inflytande kan förbättras.

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

Marks kommun har övergripande kommunmål som uttrycks i presens som om målen redan är uppfyllda såsom ”Vi erbjuder en god service inom både kärnverksamheterna skola, omsorg och vård och övrig kommunal verksamhet.”

Nämndmål för socialnämnden är bland andra: ”Människors livskvalitet ska sättas i fokus genom att socialnämnden i sitt arbete ska främja människors sociala, medicinska och ekonomiska trygghet. Verksamheten ska präglas av individens behov av integritet, självbestämmande och valfrihet.” Det finns också en nämndstrategi för att nå målen samt mått och indikationer på måluppfyllelse.

Ett annat nämndmål är att ”socialnämnden skall främja en kunskapsorienterad organisation och personalens professionalism skall utmärkas av växande och lärande. Kompetens, kunskaper, resurser och förmågor skall tas tillvara hos såväl anställda som enskilda individer. Personalens arbete skall präglas av en stor flexibilitet avseende arbetets utformning och arbetsplats. Människors behov av stöd och insatser skall styra arbetstidsplaneringen.” Exempel på mått och indikatorer för måluppfyllelse är att kompetensutvecklingsplan skall finnas för alla anställda i organisationen och alla handläggare ska ha möjlighet till handledning vid behov. All personal skall genomgå kompetensutveckling genom föreläsningar och erfarenheter.”

Av socialnämndens Mål- och resultatplan som gäller äldre- och funktionshindrade framgår bland annat ett antal serviceåtaganden som

- att tillsammans med dig planera hur stödet och hjälpen ska utformas så att ditt vardagsliv fungerar
- att du alltid skall få den information du behöver
- att om du akut behöver korttidsvistelse kan du få det inom ett dygn
- att du får egen kontaktman som samordnar den hjälp du får.

Kvalitetsindikatorer är bland annat

- Minst 70% av alla med insatser skall uppleva att den hjälp de fått utformats så att deras vardagsliv fungerar.
- Minst 80 % skall uppleva att socialnämndens personal är tillgänglig.
- Minst 97 % skall uppleva att socialnämndens personal gett ett gott bemötande.
- Minst 95 % av alla vårdtagare skall ha kännedom om vem som är deras kontaktman. Av de nio boende som Länsstyrelsen intervjuade kände alla utom en till vem som var deras kontaktperson.

Vidare sägs i mål- och resultatplanen att verksamhetens inriktning och omfattning kommer att utformas i enlighet med regeringens proposition 2005/06:115 Nationell utvecklingsplan för vård och omsorg och Socialstyrelsens rapport ”Vård och omsorg om äldre 2005”.

Det finns en handlingsplan för demensvården i Marks kommun. I handlingsplanen finns bland annat en vision för demensvården i Mark att skapa ett demenscentrum i Kinna samt att genomföra ett s.k. pilotprojekt i Sätilla. Båda dessa enheter ska utvecklas i samverkan med utbildningsinstitutioner och utgöra kommunens utbildningsvårdenheter för god demensvård. Innehållet i Kinna demenscentrum ska vara, dagvård, korttidsvård, avlastning, sviktplatser, kompetens, telefonrådgivning, IT-stöd, anhängstöd, demensteam. Pilotprojektet har innehållit integrerad dagvård, korttidsvård och gruppboende i Sätilla, Björkeberga i samverkan med Actionprojektet, Högskolan, Borås. Actionprojektet avslutades 31 december 2006.

Det finns mål vid samtliga verksamheter som all personal känner till och som de också varit med om att upprätta. Länsstyrelsen har tagit del av dessa. Det finns t.ex. verksamhetsmål som att kvarboendepincipen gäller vid Lindängs särskilda boende. Inflyttning sker efter beslut från biståndsutredaren. Viktigt att den enskilde vid inflyttning kommer till rätt boendeform utifrån den boendes behov.

Personal skall bedriva god omsorg utifrån insatsbeslut.

Personalen inom kommunal omsorg skall ha ett rehabiliterande förhållningssätt samt upprätthålla den egna förmågan till ett kvarboende för de boende i det egna hemmet.

Vid Solängs äldreboende finns mål som att skapa en innehållsrik dag anpassad efter vars och ens förmåga och behov i en lugn och trivsamt miljö så att man kan behålla sin självkänsla och integritet.

Målstyrd arbetsplan för var och en.

I Fritslas hemtjänst har de enats om att följande förhållningssätt gentemot vårdtagarna:

- Vi skall alltid ha ett gott bemötande.
- Vi ska respektera varje enskild individ utifrån dennes behov.
- Vi ska arbeta lika utifrån beviljat bistånd.
- Vi ska vara flexibla i vårt arbetssätt.

All personal har varit inblandade i ett s.k. bemötandeår som Marks kommun haft under året. Ett gott bemötande skall genomsyra hela verksamheten.

Riktlinjer

Marks kommun har riktlinjer för biståndsbedömning inom äldre- och handikappomsorgen som gäller från och med 2006-02-01. Syftet med riktlinjerna är att få till stånd en likartad bedömning i kommunen. Den individuella situationen är dock styrande, vilket innebär att den enskilde i vissa fall kan beviljas mer eller mindre insatser eller i annan form än vad riktlinjerna anger. Alla prövningar sker utifrån ett kommunalekonomiskt synsätt, vilket innebär att om den av kommunen beviljade insatsen tillgodoser den enskilde en skälig levnadsnivå har den enskilde inte rätt att välja annan biståndsinsats.

Det finns också riktlinjer för serviceinsatser. Person som uppbär pension eller sjukersättning kan få visst stöd i *ordinärt boende och servicelägenheter* som serviceinsatser. Dessa beställs via debiteringsassistent eller biståndsbedömaren.

- Matdistribution ska alltid tillhandahållas som en serviceinsats utan biståndsprövning.
- Trygghetslarm är en service som ska tillhandahållas utan biståndsprövning.
- Städning och/eller tvätt ska alltid tillhandahållas som serviceinsats. Den som behöver hjälp med enbart städning och/eller tvätt och om behovet inte uppgår till mer än två timmar per månad, ska hänvisas till att beställa detta som en serviceinsats. Om behovet överstiger två timmar per månad får biståndsbedömning göras. Den enskilde har dock alltid rätt att ansöka om bistånd för dessa insatser.

Det finns också serviceinsatser i form av trygghetsplats, serviceresor för äldre samt avlösning i hemmet.

I riktlinjerna finns också exemplifierat biståndsinsatser som kan komma ifråga och närmare beskrivet vad dessa kan innehålla. T.ex. kan hjälp med att tillreda huvudmål beviljas som bistånd om detta sker i rehabiliterande syfte. Flera exempel på insatser av social karaktär anges såsom tillsyn, promenad, social kontakt, ledsagning.

När det gäller särskilt boende anges att insatsen beviljas först när alla andra insatser är prövade i det ordinära boendet och bedömning görs att behovet inte kan tillgodoses och/eller att den enskilde inte tillförsäkras en skälig levnadsnivå i det ordinära boendet. Även om alla andra insatser inte är prövade kan särskilt boende ändå beviljas, om bedömning görs att sådana insatser inte skulle vara tillräckliga för att tillförsäkra den enskilde en skälig levnadsnivå.

Av de 15 utredningar med beslut gällande särskilt boende som Länsstyrelsen granskat har otrygghet och ensamhet varit avgörande faktorer för att bevilja särskilt boende. Vid intervjuerna med enhetscheferna framkom också att oro och ensamhet samt hög ålder ofta är skäl för att få bifall till särskilt boende

Vidare anges i riktlinjerna att ansökan ibland avser ett specifikt boende. Ansökan avslås i denna del med motiveringen att behovet kan tillgodoses i något av Marks kommuns särskilda boenden. Om bistånd i form av särskilt boende beviljas och den enskilde önskar byta boende kan han/hon anmäla det till boendesamordnaren.

Kvarboendeprincipen

Av socialnämndens mål framgår att nämnden skall verka för att begreppen trygghet och valfrihet skall kännetecknas av rätten att få bo kvar i eget boende med betryggande hjälp och tillsyn. Rätten till kvarboende innebär också rätten att inte behöva flytta mellan olika boendeformer, att få sitt hjälpbehov tillgodosett på den plats där man bor.

Av de personer som Länsstyrelsen intervjuade hade ingen behövt flytta mot sin vilja däremot hade en person själv begärt att få flytta.

Länsstyrelsens bedömning

Länsstyrelsens gör bedömningen att nämnden *uppfyller* Länsstyrelsens *krav*.

Kommentarer

Länsstyrelsen ifrågasätter att i riktlinjer ange att en ansökan om ett specifikt boende **alltid** ska avslås. Det finns inte stöd i lagen för ett sådant tillvägagångssätt. Det kan finnas situationer där ett namngivet specifikt boende är avgörande för om en skälig levnadsnivå ska kunna uppnås.

I riktlinjerna anges också att om den av kommunen beviljade insatsen tillgodoser en skälig levnadsnivå har den enskilde inte rätt att välja annan biståndsinsats. Länsstyrelsen vill påpeka att den enskilde inte har en ovillkorlig rätt att välja insats, däremot ska nämndens insatser för den enskilde utformas och genomföras tillsammans med honom eller henne.

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.*

Kvalitetsutveckling och brukarundersökning

Det finns ett gemensamt policydokument för kvalitetsarbete i socialtjänsten i Marks kommun. I detta uppges bl.a. att systemet för att identifiera brister och ta tillvara den kunskap och erfarenhet som dessa ger ständigt ska fortgå. Processen ska vara förankrad i övrigt arbete i kommunen. Att arbeta med kvalitetsförbättringar och kvalitetssäkring ska vara en del av det vardagliga arbetet. Enligt policyn så ska kvalitetsfrågor vara en ständigt aktuell fråga på personalmöten och i socialförvaltningens ledningsgrupp.

En kvalitetsgrupp bestående av tre personer arbetar centralt med kvalitetsfrågor. De ska stödja kvalitetsarbetet i verksamheterna och de handlägger klagomål, rapporterade avvikelser samt utreder anmälningar enligt Lex Sarah och Lex Maria. I de olika verksamheterna finns kvalitetshandledare och målet är att detta ska finnas i samtliga personalgrupper. En viktig uppgift för kvalitetsgruppen är att stödja kvalitetshandledarna i deras uppdrag. De har därför gemensamma möten och utbildningar. Kvalitetshandledarnas uppdrag är att verka för att kvalitetsarbetet hålls aktuellt i personalgrupperna samt att se till att kvalitetsbrister anmäls till kvalitetsgruppen. Samtliga kvalitetshandledare genomgår en endagsutbildning i grundläggande kvalitetsarbete.

Brukarundersökningar genomförs i dagsläget vartannat år. En undersökning som vände sig till alla brukare genomfördes 2005 och förvaltningens kvalitetsgrupp planerar nu den undersökning som ska genomföras 2007. Brukarundersökningarna sker genom enkäter.

Klagomålshantering

En speciell klagomålstelefon finns (den s.k. klagomuren) för de som vill framföra synpunkter och klagomål och där finns även möjlighet att vara anonym. Telefonnummer till klagomuren finns uppsatt vid entréer till nämndens äldreboenden och på socialförvaltningen. Det finns ingen broschyr kring klagomålshantering. Däremot finns information om ”klagomuren” på förvaltningens hemsida.

Det finns även möjlighet att lämna synpunkter och klagomål genom kommunens centrala arbete med ”serviceåtaganden”. En blankett har delats ut till samtliga kommuninvånare och möjlighet att lämna synpunkter finns på kommunens hemsida. Synpunkter och klagomål som inkommer denna väg vidarebefordras till aktuell nämnd av kommunstyrelsen.

Det finns en rutin för hur inkomna klagomål ska hanteras. Den som tar emot ett klagomål ska dokumentera detta på en särskild blankett. Om klagomålet avser den egna verksamheten ska ifylld blankett lämnas till enhetschefen och om klagomålet avser någon annan verksamhet ska det skickas till förvaltningens kvalitetsgrupp. De registrerar samtliga klagomål och skickar det vidare till den verksamhet det berör. Ansvarig enhetschef för den enhet klagomålet berör ska ta ställning till om åtgärder behöver vidtas samt återkoppla till den klagande.

Länsstyrelsen har granskat de tio senaste klagomålen som inkommit till socialförvaltningen och som gäller äldreomsorg. De har inkommit under perioden 060520-060918. Tre av klagomålen gäller särskilt boende, sex klagomål gäller hemtjänsten och ett klagomål berör avsaknad av hjälp till trädgårdsskötsel. Av klagomålen mot hemtjänsten så gäller flera att insatser ej blivit utförda enligt biståndsbeslut. Ett klagomål gäller att en person inte fått hjälp då hon larmat vilket berodde på att personalen förväxlade larmnumret. I ett klagomål i särskilt boende så klagar den enskilde på dåligt bemötande från några personal. Av samtliga klagomål som Länsstyrelsen granskat så framgår att de utretts av en tjänsteman och det framgår att den klagande kontaktats. Flera av klagomålen har föranlett förändrade rutiner och ett klagomål fick till följd att personalbemanningen höjts.

Samtliga intervjuade personalgrupper och enhetschefsgupper som Länsstyrelsen intervjuat uppgav att de kände till förvaltningens klagomur och att de hänvisade till den då någon har klagomål. Flera av personalen uppgav dock att många synpunkter och klagomål löses genom samtal mellan den enskilde/anhöriga och personalen.

Lex Sarah

Det finns skriftliga rutiner för hur Lex Sarah-anmälan ska handläggas. Enligt enhetscheferna så har personalen fått regelbunden information om Lex Sarah och de har fått skriva på ett papper att de tagit del av detta. Den personal som Länsstyrelsen intervjuat uppgav att de har god kännedom om Lex Sarah. Enligt personalen så aktualiseras informationen bl.a. varje vår i samband med att de introducerar nya semestervikarier.

Brukarnas intryck

De brukare som Länsstyrelsen intervjuat i hemtjänsten uppgav att de i första hand vänder sig till personalen direkt om de har synpunkter/klagomål. Flera av brukarna kände också till vem som var chef för hemtjänsten men de flesta väljer att bara tala med personalen. Flera av brukarna uppgav också att de fått ett telefonnummer till den s.k. ”klagomuren”.

Av de intervjuade vid de särskilda boendena uppgav de flesta att de inte hade några klagomål, men att de i så fall pratade med personalen och kontaktpersonen. En anhörig uppgav att hon framfört synpunkter vid anhörigträffar och en vid de träffar som de har varje halvår.

Länsstyrelsens bedömning

Länsstyrelsen bedömer att nämnden *uppfyller* Länsstyrelsens *krav*.

Kommentarer

Länsstyrelsen anser att nämnden bedriver ett väl fungerande kvalitetsarbete. Det framgår tydligt att nämnden arbetat aktivt med att sprida kvalitetsarbetet inom hela socialtjänsten. Detta visas bl.a. genom det arbete som nämndens kvalitetsgrupp och alla kvalitetshandledare bedriver.

Det är positivt att nämnden genomför kontinuerliga brukarundersökningar som utvärderas och vid behov leder till åtgärder. Det är en viktig del i att kvalitetsutveckla och kvalitetssäkra verksamheten.

Telefonnumret till ”klagomuren” var enligt Länsstyrelsens bedömning svår att hitta på förvaltningens hemsida då den fanns under rubriken kvalitetssäkring. Däremot var telefonnumret väl spritt och synligt ute i äldreomsorgens verksamheter.

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.*

Som svar på hur socialnämnden deltar i samhällsplaneringen anger nämnden:

- genom övergripande kommunala organ på förvaltningschefsnivå, ex. koncernledning.

Vid varje socialnämndsmöte rapporterar förvaltningen om den aktuella situationen avseende särskilda boenden. Nämnden får då även information om det är några beslut eller domar enligt SoL som inte kunnat verkställas inom tre månader.

Under tiden januari-augusti 2006 så har 58 avslag på sökt biståndsinsats getts. De allra flesta av dem gäller att den sökande ansökt om ett specifikt äldreboende vilket avslagits med motiveringen att den enskilde inte har någon ovillkorlig rätt att få en viss bestämd insats. Om behovet av särskilt boende funnits så har den enskilde fått ett bifall till detta men avslag på ev. ansökan om specifikt boende.

Fyra överklaganden enligt SoL har under ovanstående period inkommit. Dessa gäller utökad hemtjänst respektive särskilt boende.

Enligt nämnden finns inga beslut eller domar enligt SoL som inte kunnat verkställas inom tre månader. Detta har rapporterats till Länsstyrelsen enligt 16 kap 6f § SoL om ej verkställda beslut.

Länsstyrelsen har granskat de tio senaste ärendena som gäller korttidsvistelse och endast ett beslut motiverades med att personen behövde korttidsvistelse i väntan på särskilt boende.

Samtliga fyra pensionärsorganisationer som svarat på Länsstyrelsens enkät anser att det inte finns tillräckliga resurser i kommunen för att tillgodose de äldres behov och rättigheter. Sätilla pensionärsförening anser bland annat att det saknas tid, pengar och personal. De gamla får stå tillbaka. SPF påpekar att budgeten överskrids varje år och att det i vissa fall är lång väntetid på särskilt boende samt att brukarna klagat på att hemtjänsten har så bråttom. PRO anser att det ”finns för lite särskilt boende”.

Länsstyrelsens bedömning

Länsstyrelsen bedömer att nämnden *uppfyller* Länsstyrelsens *krav*.

Kommentarer

Länsstyrelsen ställer sig frågande till varför det i nästan alla bifallsbeslut om särskilt boende står att beslutet för närvarande inte kan verkställas eftersom det inte finns ett ledigt boende. Det är enligt Länsstyrelsen uppenbart att nämnden oftast inom rimlig tid kan verkställa beslutet. Detta kan leda till onödig oro för den enskilde.

Pensionärsorganisationernas synpunkter på att det inte finns tillräckligt med resurser för att tillgodose behoven bör tas på allvar trots att Länsstyrelsen i sin tillsyn inte kunnat finna belägg för det.

Länsstyrelsen har utifrån ett JO-beslut (6 september, 2000) tidigare hävdade att det är bättre att vid osäkerhet om att kunna verkställa ett positivt beslut inom tre månader (särskilt boende) istället ge ett överklagningsbart avslag. Länsstyrelsen har omprövat denna inställning, eftersom en lagändring trädde i kraft den 1 juli 2006. Den innebär att en uppstramning av ansvaret att följa upp biståndsbeslut ska ske internt i kommunen samt externt via länsstyrelserna. Det innebär vidare att om behov av den sökta insatsen finns ska ett gynnande beslut fattas.

En särskild sanktionsavgift införs som yttersta konsekvens när beslut, exempelvis om särskilt boende, inte verkställs.

KVALITET - MED UTGÅNGSPUNKTERNA TRYGGHET, SJÄLVBESTÄMMANDE OCH INTEGRITET

Genomförandeplan/individuell planering

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

- *den omsorg, omvårdnad och service som biståndsbedömts planeras, utformas och följas upp tillsammans med den enskilde och/eller närstående,*
- *personalen på boendena efterfrågar 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.*

Vid biståndsansökan gör biståndsbedömaren hembesök hos den enskilde. Om ärendet aktualiseras genom att den enskilde vistas på sjukhus så genomförs en vårdplanering där. Samtliga vårdplaneringar genomförs av två biståndsbedömare som är särskilt ansvariga för vårdplaneringarna. Biståndsutredningen vid vårdplanering är inte så omfattande och beslutet om insatser gäller oftast bara för fyra veckor. Sedan ska ärendet följas upp av den "ordinarie" biståndsbedömaren genom besök i den enskildes hem.

Enligt biståndsbedömarna ska den individuella planeringen genomföras av personalen.

I hemtjänsten och inom de särskilda boendena finns ett system för kontaktmannaskap. Enligt enhetscheferna och de flesta av personalen så är det kontaktpersonen som tillsammans med den enskilde ska upprätta arbetsplanen/genomförandeplanen och även ansvara för att planen följs upp.

Hemtjänst

Enhetscheferna uppger i sina enkätsvar att det finns någon form av arbetsplan för de flesta brukare. Av enkätsvaren från personalen så framgår att det i vissa hemtjänstgrupper finns många arbetsplaner och att det saknas nästan helt i vissa grupper. Enligt personal och enhetschefer så väntar de på att börja använda en genomförandeplan i deras dokumentationssystem ”safedoc” så snart detta är förberett.

Den individuella planering/genomförandeplan som finns i dagsläget varierar i omfattning och utformning mellan hemtjänstgrupperna. I de flesta arbetsplaner/genomförandeplaner finns den enskildes behov dokumenterat men det saknas ofta information om hur insatsen ska genomföras. I hälften av de planer som Länsstyrelsen granskat så saknas mål med insatsen och i några saknas uppgift om den enskilde själv deltagit i planeringen.

Brukarnas intryck

Av de fyra brukare som Länsstyrelsen intervjuat uppgav två personer att de deltagit i upprättandet av en individuell planering tillsammans med kontaktpersonen. Samtliga brukare tyckte att de får de insatser av hemtjänsten som de behöver. De kände till att de har en kontaktperson och de uppgav att detta fungerar bra. En brukare uppgav att den individuella planeringen tidigare fungerat mycket dåligt och att det ofta kom personal som inte visste vad som skulle göras. Detta hade dock blivit betydligt bättre tack vare bl.a. en engagerad kontaktperson som tagit ansvar för planeringen.

Av de brukare som svarat på Länsstyrelsens enkät så svarar 29 av 56 att de medverkat i att upprätta en planering för insatserna. 16 brukare uppger att de inte deltagit i detta och de andra som svarat minns inte om de gjort det eller inte.

Boendena

Ankomstsamtal genomförs i alla boenden förutom två. Vid dessa två boenden har man som mål att ha ankomstsamtal, men har ännu ingen fungerande rutin för det. Ankomstsamtalet sker på vissa boenden direkt i anslutning till inflyttningen och på andra ett par veckor efter. I de senare har man då haft ett kortare välkomstsamtal vid inflyttningen.

Vid ankomstsamtalen är det vanligaste att den boende, anhörig, kontaktperson och sjuksköterska deltar, vid vissa boenden även enhetschef. Den boendes önskemål, särskilda behov, vanor, intressen, sjukvård, information om boendet tas oftast upp vid dessa samtal. Vid boendena för personer med demenssjukdom fylls även en levnadsberättelse i om den enskilde önskar.

Det finns en individuell plan/genomförandeplan för alla boende på de flesta boenden. Eftersom det datoriserade dokumentationssystemet inte är helt klart ännu så ser det olika ut på boendena. De planer som Länsstyrelsen hade möjlighet att granska var de ”gamla” arbetsplanerna som nu ska bytas ut. Dessa planer innehåller rubrikerna Bakgrund-Hälsohistoria, Nuläge-Tillstånd, Mål-Syfte, Åtgärder-Insatser, Resultat-Utvärdering-Uppföljning.

Länsstyrelsen granskade genomförandeplanerna på tre äldreboenden. På Olof Marcus fanns inga sådana.

På Lindäng var planerna väl ifyllda förutom att det inte fanns antecknat några resultat, utvärderingar eller uppföljningar. På några ställen fanns antecknat *hur* insatsen skulle utföras.

På Solgård användes en s.k. omsorgsplan med rubriker som bakgrund, social situation, nätverk och intressen, hälsotillstånd, omsorgsinsatser (morgon, middag, kväll, natt), hygien, förflyttning, måltider, bostaden, aktivering, intressen, sociala kontakter, kommunikation. Här finns också med rubriker om den enskilde klarar det själv eller behöver hjälp och hur hjälpen ska ges. Dessa planer var ganska väl ifyllda. När det gäller *hur* insatserna ska utföras var dock det knapphändigt ifyllt eller inte alls. Planerna var underskrivna av de enskilda eller anhöriga.

Brukarnas intryck

Av de nio personer som intervjuats och de 38 som svarat på Länsstyrelsens enkät har cirka hälften svarat att de varit med och upprättat en individuell plan/genomförandeplan. Det skiljer sig åt på de olika boendena. Några minns inte och några har inte svarat alls. De allra flesta har dock svarat att de får hjälp med det de behöver.

Länsstyrelsens bedömning

Länsstyrelsen bedömer att nämnden *delvis uppfyller* Länsstyrelsens krav. Nämnden bör i högre omfattning efterfråga och dokumentera den enskildes behov och önskemål.

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 förutsätter att genomförandeplaner kommer att upprättas för samtliga brukare i samband med att det nya dokumentationssystemet införs fullt ut.

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 bidrar 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 får avsluta livet med värdighet, där personalen ska uppmärksamma och efterfråga den enskildes önsknings i samband med livets slut.*

Intervjuade biståndsbedömare uppgav att de försöker ta hänsyn till den enskildes sociala, psykiska, fysiska, kulturella och existentiella behov. Enligt dem så beviljar de många sociala insatser vilket kan vara en viktig del för att möjliggöra kvarboende. Enligt biståndsbedömarna så händer det dock allt oftare att sociala insatser inte utförs av hemtjänstpersonalen. När personalen får för mycket att göra finns det risk att de sociala insatserna inte prioriteras.

Hemtjänst

Intervjuad hemtjänstpersonal uppgav att det finns en del sociala insatser i biståndsbesluten. Exempel på sociala insatser kan vara promenader och samtal för att lindra ångest och oro.

Enligt intervjuad hemtjänstpersonal så kan de oftast tillgodose alla beviljade bistånd. När personalen har mycket att göra kan dock de sociala insatserna till brukarna ställas in men detta sker enligt personalen sällan. I mån av tid så försöker personalen att även utföra icke biståndsbedömda insatser men om insatsen blir regelbunden kontaktar de alltid biståndsbedömaren för en ny bedömning om ev. utökning av hemtjänst. Om någon brukare tillfälligt kräver mer insatser p.g.a. sjukdom så kan personalen utföra detta under upp till 14 dagar utan att ny biståndsbedömning behöver göras.

Hemtjänstpersonalen arbetar med personalkontinuitet vilket innebär att de försöker att begränsa antalet personal som hjälper brukaren. Enligt personalen försöker de alltid begränsa antalet men detta tar de extra hänsyn till när det gäller insatser till personer med demenssjukdom och när det gäller insatser av intim karaktär såsom ex. duschning.

Då hemtjänstpersonalen genomfört insatser till personer som inte talar eller förstår det svenska språket har de tagit hjälp av annan personal med ”rätt” språk inom socialförvaltningen. Det är dock ovanligt med brukare som inte förstår eller talar det svenska språket i hemtjänsten i Marks kommun.

Personalen försöker så långt de kan att tillgodose brukarens önskemål om att få hjälp av viss personal utifrån den enskildes vanor och livsstil. Ibland kan det enligt personalen dock vara svårt att tillgodose, ex. när en brukare vill ha hjälp av kvinnor och bara män arbetar just den kvällen.

Enligt hemtjänstpersonalen så är de flesta brukarna trygga i sina hem men det finns även de som skulle behöva bo på ett äldreboende. Enligt personalen förekommer det att brukarna bor kvar i sitt ordinära boende därför att anhöriga ”valt” att de ska bo där, trots att brukaren egentligen helst vill bo på äldreboende. De finns även de brukare som ansetts för friska i biståndsbedömningen och därför fått ett avslagsbeslut trots att de vill flytta. Personalen saknar valfrihet för den enskilde att själv få välja när det är dags att flytta till ett äldreboende.

När någon brukare är otrygg i sitt hem och ev. behöver fler tillsynsbesök så kontaktar hemtjänstpersonalen biståndsbedömaren för en ny utredning.

Brukarnas intryck

Av de brukare som svarat på Länsstyrelsens enkät så är de flesta nöjda med hur hemtjänsten fungerar. Flera av brukarna skriver att de får hjälp med allt de behöver och att personalen är vänliga och hjälpsamma. Några brukare tycker att hemtjänsten fungerar bra men att de skulle vara flera personal. På frågan vad som fungerar mindre bra med hemtjänsten så uppger tre brukare i hemtjänstområde Skene att de får vänta länge då de ”larmar”. Flera av brukarna i samtliga hemtjänstområden uppger att personalen ständigt är tidspressade. En brukare anser att hon behandlas som ”en maskin på ett löpande band”.

Flera av de brukare som svarat på enkäten har insatser av ”social karaktär”. Exempel på sociala insatser som de har ansökt om och fått beviljade är promenader och högläsning. En brukare uppger att hon ansökt om promenader men att hon fått till svar att det inte finns något bistånd till promenader i Marks kommun. En annan brukare skriver att hon vill ha ledsagning men att detta inte finns i kommunen.

Intervjuade brukare uppgav att de får de insatser som bestämts. Alla är nöjda med hemtjänstpersonalen men två brukare tycker att det är för många olika personal. Tre av brukarna sa att personalen tar hänsyn till deras behov och önskemål. En brukare tyckte att det var svårt att få insatserna ändrade efter sina egna förändrade behov. Tre brukare ansåg att personalen har tillräckligt med tid för att utföra insatserna medan en brukare sade att personalen ständigt stressade.

Boendena

Det finns brukarråd på samtliga särskilda boenden, ibland är de gemensamma för flera boenden i de olika områdena i kommunen. Brukarråden samlas oftast två gånger om året och pensionärsorganisationerna deltar också.

På de flesta boenden anordnas anhörigträffar två gånger om året.

På samtliga boenden finns olika former av kollektiva sysselsättningar. Det varierar i vilken omfattning dessa finns. Vid ett par av boendena anordnas förutom de gemensamma måltiderna endast musikunderhållning enstaka gånger. Exempel på kollektiva aktiviteter som erbjuds är gymnastik, promenad, gudstjänst, högläsning, sångcirkel, bakning, bingo, dans, trivselträffar, modevisning och kaffestunder. Frivilligverksamheten anordnar bland annat gymnastik, caféverksamhet, gudstjänst och läsecirkel.

När det gäller att få sina individuella sociala behov och behov av stimulans tillgodosedda för de boende anser de allra flesta personalgrupper som svarat på Länsstyrelsens enkät att det finns möjligheter till det. De individuella behov som kan tillgodoses är bland annat spela kort, läsa tidningen, gå ut på egen hand, åka hem, ta emot besök av vänner och anhöriga, använda sig av njutningsmedel som alkohol och cigaretter, samvaro med personalen. I övrigt har personalen exemplifierat med de kollektiva aktiviteter som finns.

Enhetscheferna har svarat både ja och nej när det gäller möjligheterna att tillgodose de boendes individuella sociala behov och behov av stimulans. En chef anser att ”vi behöver bli mycket bättre på att aktivera de boende och kommer att lägga in det på veckoschemat”. ”Önskar att det fanns mer tid för olika aktiviteter för våra boende”. En annan har svarat att social tid finns 1 timme i veckan med kontaktmannen. Ytterligare en annan anser att det kan vara svårt att hitta stimulans som passar alla och någon har svarat att feriearbetare på sommaren kan hjälpa till med detta. En anser att personalen är väldigt duktiga på att göra det lilla extra med var och en t.ex. åka på en Elfsborgsmatch eller till Knalleland. Enhetscheferna diskuterar med personalen om hur viktigt det är med sociala aktiviteter och individuell stimulans och att det inte behöver vara långa utflykter utan små vardagliga aktiviteter.

Några personalgrupper har svarat att det inte är möjligt att tillgodose individuella sociala behov på grund av för låg personaltäthet och därmed tidsbrist. En personalgrupp har svarat att de boende nästan aldrig får gå ut och att personalen inte hinner sitta ner och prata med var och en. En personalgrupp ser behovet av ökade resurser för att kunna ge full stimulans. För de piggare blir dagarna långa.

Enligt personalen deltar de boende inte i vardagsarbetet på äldreboendet eller i sin lägenhet eftersom de ”inte kan, inte vill, är för dåliga, för sjuka”. På tre enheter vid tre olika boenden deltar dock de boende genom att skala potatis, hjälpa till med städning, delta i köksarbetet, stryka tvätt och trädgårdsarbetet. Enhetscheferna har uppgett att de boende deltar i vardagsarbetet i den mån de orkar och vill.

På frågan om hur personalen kan stärka de boendes integritet, självbestämmande och delaktighet i det dagliga arbetet har personalgrupperna bland annat svarat att de tar hänsyn till varje individs behov av omvårdnad, behandlar de enskilda med respekt, tänker på att inte exponera de boende i onödan, i den mån de kan, vill och orkar vara med och duka mm., att se var och en individuellt, knacka på dörren innan vi går in, försöka bibehålla och ta vara på de resurser de boende har, att se till varje individs behov och personlighet. De personalgrupper som Länsstyrelsen intervjuat anser att de boende i stort sett kan bestämma det mesta själv, men det finns vissa begränsningar som ex. mattider och om alla skulle vilja duscha varje dag så skulle inte det gå.

Enhetscheferna har bland annat svarat att det är viktigt att alltid tänka på att det är ett eget boende, ha en dialog med de boende, se varje individ, ha ett habiliterande och rehabiliterande arbetssätt, uppmuntra till delaktighet, låta den boende vara ifred ex. vid toalettbesök, kunna duscha olika tider på dagen, viktigt att ha en etisk diskussion på arbetsplatsträffarna.

Det finns system med kontaktpersoner på boendena. Kontaktpersonerna har ofta som uppgift att duscha dem de är kontaktperson för samt sköta städning och ha kontakt med de anhöriga. På enheterna för personer med demenssjukdomar försöker kontaktpersonen ta ett större ansvar för dem de är kontaktpersoner för. På ett boende uppger personalen att personalen försöker vara så få runt den enskilde som möjligt och inte cirkulera mellan enheterna medan på ett annat boende hjälper personalen varandra på de olika enheterna. Enhetscheferna uppger också att de är ”rädda om” vikarierna för att de ska bidra till personalkontinuiteten.

Om de boende har önskemål om att en viss personal utifrån bland annat kön eller språk ska hjälpa dem i intima situationer försöker man alltid att tillgodose dess önskemål.

När det gäller vård i livets slut finns en policy för socialtjänsten men ingen som är nedskriven, enligt personalen. Personalen anser att de får bra stöd av sjuksköterska både under tiden och efter att någon avlidit. De anser också att vården i livets slut fungerar bra och är värdig.

Brukarnas intryck

Av de nio boende/anhöriga som intervjuats anser alla att de kan bestämma det mesta i sin vardag. En anhörig uppger att hennes anhörige inte kan säga vad han vill men uttrycker med sitt kroppsspråk och personalen frågar vad han vill och talar om vad de gör.

De flesta säger att de deltar i kollektiva aktiviteter till viss del. En av de boende anser att det kunde vara fler aktiviteter och ett par vill inte delta. En annan boende skulle vilja komma ut mer. Av dem som svarat på enkäten anser hälften att det inte finns något att göra på boendet som intresserar dem. På ett av boendena har samtliga nio som svarat på enkäten uppgivit att det inte finns något att göra som intresserar dem ”alla aktiviteter är indragna”.

Av de 38 boende som svarat på Länsstyrelsens enkät anser de allra flesta att de kan påverka tidpunkten för eventuell hjälp vid uppstigning och läggning. Sex boende anser att de inte kan det och av de sex är det fyra som bor på samma boende. De allra flesta har svarat att de får hjälp med det de behöver. Det finns dock några som inte anser det och en har t.ex. svarat att flexibiliteten saknas hos personalen och att få vill ta ansvar, rapporteringen mellan personal fungerar dåligt eller inte alls. De som intervjuats anser att de får den hjälp de behöver och att de inte behöver vänta länge på att få hjälp.

Av dem som intervjuats har hälften haft förslag på förbättringar som fler aktiviteter, rehabilitering, installera en telefonsvarare så att anhöriga kan tala in meddelande när ingen svarar, personalen behöver mer stöd och utbildning. En anhörig anser att personalen cirkulerar för mycket mellan enheterna. I enkäterna finns förslag också på förbättringar. Flera nämner mer personal och fler aktiviteter. Det är för mycket passivt sittande, anser någon. Några anser att personalen borde ha mer tid för de boendes personliga behov och intressen. En anser att städningen inte utförs som den ska och att toaletterna borde städas oftare. En boende på Rönnäng har svarat nej på frågan om det finns något du vill ändra på och lagt till ”om alla människorna vore likadana som personalen är här vilken underbar värld vi då skulle leva i.”

Nattillsyn

Länsstyrelsen besökte under en kväll/natt mellan kl. 20.00-23.00 Ekås äldreboende i Horred. Den aktuella kvällen/natten arbetade sex personal, varav två personal även ansvarade för Björketorp och Horreds hemtjänstområden. En personal bemannar gruppboendet och får hjälp av de andra vid behov.

De två personal som ansvarar för hemtjänstområdena åker ut kl. 24.00 och de har då 18 fasta besök, sedan åker de ut 03.30 och de har då 11 besök. Förutom de fasta besöken åker de även ut på de larm som inkommer från brukarna.

Vid Länsstyrelsens besök fanns det flera boende som var uppe, flera av dem fick hjälp med läggning senare under kvällen. Personalen besökte de boende dels vid larm och dels enligt en ”tillsynsplan”. En del av de boende hade inget besök av personalen nattetid.

Personalen bemötte de boende med respekt och hade även tid att stanna hos brukare för samtal när så önskades.

Personalen som Länsstyrelsen talade med ansåg att bemanningen nattetid för närvarande är tillräcklig för det arbete som ska utföras.

Dagverksamhet

På Kinnaborg, som är ett trygghetscentrum med biståndsbedömd korttidsvård enligt SoL och rehabilitering enligt HsL samt trygghetsplatser som service, finns dagvård för personer med demenssjukdom. Dagvården är integrerad i korttidsverksamheten och har för närvarande två platser. Det finns också en integrerad dagvård vid Klockaregården i Sätilla. För närvarande räcker antalet platser till.

Det är en personal av dem som arbetar inom korttidsvården vid Kinnaborg som speciellt arbetar med daggästerna. Genom samvaro och naturliga sysslor tränar och förstärker man det friska. Den enskildes intresse och behov formar verksamheten och tillsammans med personalen görs dagen meningsfull och ger en trygg gemenskap.

Enligt enhetschef och personal fungerar verksamheten bra och de som har behov av dagvård kan få det i den utsträckning de önskar. För närvarande är det inga väntetider för att få plats.

Länsstyrelsen har fört telefonsamtal med en anhörig till en av daggästerna vid Kinnaborg. Hans mor är på dagvården en gång i veckan och hon trivs bra med det. Framförallt får hon stimulans och träffar andra människor. Hon är också mer aktiv när hon är där. Det enda som är lite jobbigt är färdtjänstresan dit. Den intervjuade anhörige är tacksam över att hans mor får vara på Kinnaborg.

Det finns ingen öppen dagverksamhet/anhörigcentral som drivs av kommunen, vilket är en brist enligt bland andra anhörigkonsulenten.

Anhörigstöd

Anhörigstödet inom äldreomsorgen i Marks kommun leds av en anhörigkonsulent/enhetschef. Hon har det övergripande ansvaret för att utveckla närståendestödet samt att stödja anhöriga/närstående i deras vardag. I organisationen finns även tre anhörigombud och tre frivilligsamordnare.

Anhörigombudens uppgift är bl.a. att underlätta, synliggöra och förbättra närståendevårdarens situation. Anhörigombuden gör vid behov hembesök då de informerar om vilka olika stödinsatser som finns. Anhörigombuden upprättar även en stödplan tillsammans med familjen. I stödplanen går de bland annat igenom vilka insatser som kan vara lämpliga och vilka behov som finns för att den närstående ska få nödvändig avlastning. Stödplanerna följs sedan upp kontinuerligt. Vid tiden för Länsstyrelsens tillsyn fanns cirka 90 aktuella stödplaner. Anhörigombuden driver tillsammans med frivilliga även anhöriggrupper. Varje sommar anordnas dessutom ett sommarläger för personer som vårdar en anhörig.

Anhörigkonsulenten och anhörigombuden försöker att på olika sätt sprida information till kommuninvånarna att anhörigstödsverksamheten finns. Detta görs bl.a. genom annonser i den lokala tidningen "Markbladet", genom broschyrer, konferenser och genom kontakter med andra myndigheter.

Frivilligsamordnarna handleder frivilliga som startar och driver olika aktivitetsgrupper för pensionärer och "daglediga" i olika åldrar. De planerar aktiviteter utifrån frivilliga och gästers önskemål. Frivilligsamordnarna samverkar även med Marks Anhörig- och väntjänstförening när det gäller väntjänst som erbjuder samtal och kontakt i den enskildes hem samt hjälp med ledsagning till läkare, fotvård etc. För tillfället är det cirka 240 frivilliga som är engagerade och de bedriver verksamhet bland annat på kommunens äldreboenden.

I äldreomsorgens olika verksamheter finns anhörigambassadörer. Deras uppgift är bl.a. att ha kännedom om hur anhörigstödet i Marks kommun är uppbyggt och informera anhöriga och arbetskamrater om vilken hjälp som kan erbjudas anhöriga. Deras uppgift är vidare att för sina arbetskamrater framhålla vikten av ett gott bemötande av anhöriga och deras betydelse samt att de får vara delaktiga i omsorgen om sina anhöriga. Inom äldreomsorgen finns i dagsläget cirka 40 ambassadörer. Länsstyrelsen träffade anhörigambassadörer vid intervjuer med personal. De var mycket engagerade och tog sin uppgift på stort allvar.

Länsstyrelsen har fört telefonsamtal med en man som vårdar sin maka i hemmet. De har insatser från kommunen i form av växelvårdsplats, dagvård och 10 t avlösning i hemmet. Mannen är mycket nöjd med hur insatserna ges och han anser att han får bra stöd av kommunen i sin roll som anhörigvårdare.

Länsstyrelsens bedömning

Länsstyrelsen bedömer att nämnden *delvis uppfyller* Länsstyrelsens krav.

- Kraven uppfylls inte i tillräckligt hög omfattning när det gäller individuella sociala aktiviteter och stimulans på nämndens äldreboenden.

Kommentarer

Det är svårt att avgöra om insatserna utförs i den omfattning som bestämts när dokumentationen är bristfällig.

Två av brukarna i hemtjänsten som svarat på Länsstyrelsens enkät uppger att det inte finns biståndsinsatser i form av promenader och ledsagning i Marks kommun. Länsstyrelsen förutsätter att nämnden uppmärksammar detta och vid behov förtydligar informationen om vilka insatser som kan sökas.

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

Alla pensionärer har möjlighet att beställa matdistribution då det erbjuds som en serviceinsats av kommunen. Behöver pensionären hjälp i samband med måltiden så krävs dock en biståndsutredning och ett beslut om hjälp i samband med måltid. Enligt biståndsbedömarna så utreder de alltid om den enskilde kan behöva hjälp under måltiden eller inte. Om pensionären i samband med beställning av mat hos debiteringsassistenten uppger att han/hon behöver hjälp vid måltiden så hänvisar assistenten till biståndsbedömaren. Hjälp i samband med måltid kan vara värmning av mat, uppläggning och delning av mat samt att personalen ska sitta med då pensionären äter. Vid tiden för Länsstyrelsens granskning så var priset för matdistribution 50 kr per portion inkl. efterrätt och 42 kr exkl. efterrätt.

Hemtjänstpersonalen distribuerar maten till pensionärerna från kommunens olika centralkök. Maten levereras varm. I maj 2005 beslutade dock socialnämnden att kyld mat istället skulle distribueras. Efter protester kring beslutet så har socialnämnden istället beslutat att maten under ett par månader i början av 2007 ska provsmakas av cirka 100 personer. De som ska provsmaka maten är bl.a. en del av de pensionärer som idag har matdistribution och utvalda personer från kommunens pensionärsorganisationer. Pensionärerna ska turas om att äta kyld och varmhållen mat för att sedan kunna göra jämförelser. I vilken form maten sedan kommer att distribueras är i dagsläget oklart.

De flesta av de hemtjänstgrupper som svarat på Länsstyrelsens enkät anser att de har tillräckligt med kunskap om mat och måltider. Två av grupperna anser sig behöva mer utbildning. Flera av grupperna uppger att de har genomgått en kurs i mat och munvård och att de vill ha uppföljning inom dessa områden.

Enligt intervjuad hemtjänstpersonal så varierar matens kvalitet stort beroende på vilket ”distrikt” den kommer ifrån. Synpunkter från brukarna på maten för de vidare till köken. Det finns även s.k. ”matombud” i hemtjänstgrupperna som bl.a. ska ansvara för kontakten med kökspersonalen. Personalen hjälper de brukare som har bistånd i samband med måltiden och de försöker ha överblick på om fler behöver hjälp i samband med maten och meddelar i så fall biståndsbedömaren.

Länsstyrelsen följde med vid en matdistributionsrunda i Skene. Maten distribuerades varm från Lindängs äldreboende till tio brukare. Till de allra flesta lämnades maten vid dörren utan andra insatser. Ett par personer fick hjälp med att lägga upp maten och någon med att ta fram mediciner.

Brukarnas intryck

Av de brukare i hemtjänstområde Kinna som har matdistribution och som svarat på Länsstyrelsens enkät så är fyra brukare nöjda med maten och tre missnöjda med maten. I Skene är brukarna mer missnöjda med maten, sex brukare tycker att maten är dålig och två brukare uppger att maten är bra. De två brukare som Länsstyrelsen hade möjlighet att fråga vid matdistributionsrundan i Skene var nöjda med maten. Av brukarna i hemtjänstområdena Örby, Hyssna/Fotskäl, Horred/Björketorp samt Svansjö så uppger de allra flesta att de är nöjda med maten.

Några av brukarna uppger att de absolut inte vill ha den kylda mat som planeras.

Måltider vid de särskilda boendena

Enhetscheferna vid de olika boendena har svarat på frågan vad de tycker är viktigt när det gäller mat och måltider vid boendet och hur de arbetar med detta.

Exempel på svar var

- ✓ att måltiderna ska bli bra och lugna, har provat med lugn musik,
- ✓ god, varm mat i trevlig miljö, planerar matsal med mindre bord i mindre enheter och med pedagogiska måltider för personalen,
- ✓ dukning, servetter, att man sitter tillsammans med personer man trivs med,
- ✓ dofter för att känna aptit, att de boende får försöka ta sin egen mat,
- ✓ måltiden alltid präglas av lugn och ro,
- ✓ att man kan äta i gemenskap om man vill men även äta ensam på rummet, en mer flexibel frukost och inte behöva vänta,
- ✓ lugn och stillsam miljö med personal som i mesta möjliga mån sitter ner tillsammans med vårdtagare, en ständig dialog om förhållningssätt i olika situationer pågår,
- ✓ personalen har möjlighet till pedagogiska måltider, matombud som för dialog med dietist och kostchef,
- ✓ att viss tillagning kan ske på enheten för att känna dofter, variation i matutbud, bra näringsinnehåll,
- ✓ måltider fördelade över dagen med mellanmål, nattfastan inte för lång, smakrik och näringsriktig mat.

Personalen vid de olika boendena svarade på frågan vad de tycker är viktigt när det gäller mat och måltider bland annat att maten är smaklig, trivsamt miljö, äta gemensamt, sociala måltider tillsammans med personal, lugn och ro, vällagad mat, mer pedagogiska måltider, försöka få de boende delaktiga genom att skicka runt karotter och annat, uppläggningsav maten, matro för alla, duka fint, helger speciella, viktigt med näringsriktig mat och rätt konsistens på maten, önskemål från de boende, samvaro mellan personal och de boende, att det bara är boende och personal i matsalen under måltiden, gott även för ögat, hemlagad mat, det ska lukta mat, valfrihet ex. två maträtter, tid för att hjälpa dem som behöver matas, att de boende känner igen maträtten, regelbundna tider, bra ljus och bra porslin

De allra flesta personalgrupper anser att de har tillräckliga kunskaper om mat och måltider. Många har fått utbildning i mat och munvård och det finns matombud. Av de som svarat att de inte har tillräckliga kunskaper anger de t.ex. att de behöver lära mer om mathantering och att alla inte har samma kunskap.

Brukarnas intryck

De allra flesta som svarat på Länsstyrelsens enkät uppger att de inte kan påverka vilken mat som serveras eller tiden för måltiden. En har svarat att det är lång nattfasta och skulle gärna vilja ha lite ”nattamat”. Det är dock några som svarat att de kan påverka både mat och tid. ”Ja till viss del får jag annan mat om jag inte vill ha den huvudrätt som serveras.”

Måltidsobservationer

Länsstyrelsen gjorde matobservationer vid lunch och kvällsmål och ställde frågor till boende och personal vid Tryggheten på Kinnaborg, vid två enheter på Malmsäter i Kinna och vid två enheter på Soläng i Fritsla. Maten tillagades inte på enheterna utan antingen i boendets centralkök eller så levererades den från ett annat boendes kök.

På två enheter serverades mat ur karotter på borden där de boende själva kunde lägga upp på sin tallrik. Vid de andra enheterna lades maten upp på tallrik av personalen från kantiner.

På alla enheter fanns det relativt gott om plats och atmosfären var hemlik. På alla enheter satt personalen med vid måltiden och på några enheter hade man pedagogisk måltid. Det var god stämning och personalen bidrog till att det var en social samvaro med olika samtalsämnen under måltiden. På ett boende satt personalen med en lång stund efter måltiden och talade med de boende innan de satte igång med disken.

Det luktade gott och ljudnivån var låg på samtliga enheter. Det fanns inte flera rätter att välja på utan en rätt serverades dock kunde specialkost beställas. De boende som tillfrågas tycker att maten är bra och att de får tillräckligt samt att måltiderna är bra fördelade över dygnet. De tycker också att det är trivsamt när de äter. På frågan om de kan få en smörgås under natten om de är hungriga svarade en att han ätit smörgås kl. 22.00 föregående kväll och en att det är ”roomservice” dygnet runt.

Länsstyrelsens bedömning

Länsstyrelsen bedömer att nämnden *delvis uppfyller* Länsstyrelsens krav.

På följande punkt bedömer Länsstyrelsen att nämnden *inte uppfyller* Länsstyrelsens krav.

- Brukarna vid de särskilda boendena har för liten möjlighet att påverka vilka maträtter som serveras.

Kommentarer

Det är viktigt att öka de boendes möjlighet att påverka vilken mat som serveras, t.ex. genom matråd.

Att reflektera över hur maten serveras är viktigt på alla boenden. Olikheterna att servera maten inom samma boende bör ge inspiration till en utveckling av måltidssituationen.

Det är positivt att pensionärer får delta i att provsmaka dels kyld och dels varmhållen mat och att nämnden utifrån det anpassar sitt system för distribution av mat.

KVALITET - FYSISK MILJÖ

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

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

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

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

Det finns 12 äldreboenden i Marks kommun och ett korttidsboende och de är belägna i de flesta tätorter. Kullabyns gruppboende för fem personer med demenssjukdom skall läggas ner och Almäng står i tur för att byggas om.

| Särskilda boenden | Tätort | Antal platser | Varav platser för demenssjuka |
|-------------------|---------|--------------------------------|-------------------------------|
| Malmsäter | Kinna | 48 | |
| Rönnäng | Kinna | 72 | 19 |
| Olof Markus | Kinna | 30 | 20 |
| Kinnaborg | Kinna | 40 korttid | |
| Solgård | Fritsla | 51 | 21 |
| Lindäng | Skene | 64 | 16 |
| Klockaregården | Sätilla | 27 | |
| Stomsåker | Hyssna | 16 | |
| Björkeberga | Sätilla | 18, varav 6 korttid, 4 dagvård | 8 |
| Almäng | Fotskäl | 14 | |
| Lugnet | Örby | 16 | 8 |
| Ekås | Horred | 53 | 8 |
| Kullabyn | Svansjö | 33 | 5 |

De flesta är fullvärdiga boenden. Klockaregården i Sätilla har dock ingen köksdel och vid Almäng och Stomsäter finns endast kylskåp och inte kokmöjligheter. Det finns dock möjlighet att vid önskemål installera spisplatta. Björkeberga är ett boende personer med demenssjukdom och ett korttidsboende och har därför inte köksdel i lägenheterna.

Vid intervjuerna med personal på Lindäng och Solgård framkommer att kokplatta och/eller spis inte installerats i lägenheterna men det finns möjlighet för den som vill att få det.

Personalen vid Olof Marcus anser inte att boendet är bra anpassat för personer med demenssjukdom. Det är för många skrymslen och vrår och boendet borde inte byggts på höjden.

I alla boenden förutom Lugnet finns det tillräcklig yta i kök och gemensamhetsutrymmen. De gemensamma utrymmena är lätt tillgängliga för de boende.

Alla boende har en namnskytt på eller bredvid dörren och de flesta har ett eget postfack eller brevlåda.

Det finns nio två-rumslägenheter på Ekås i Horred men ingen behöver dela lägenhet ofrivilligt.

Vid samtliga boenden som har särskilda enheter för personer med demenssjukdom bor det mellan fem och åtta personer på varje enhet förutom vid en enhet på Rönnäng där det bor elva personer. Efter ombyggnad vid Almäng är det meningen att det ska bo tolv personer på enheten för personer med demenssjukdomar.

Alla boenden förutom Almäng har individuella larm som går till personalens bärbara sökare eller telefoner. Vid Almäng som ska byggas om finns idag fasta larm som lyser på displayer.

De flesta boenden är upplåsta dagtid. På många enheter även de ”vanliga” äldreboendena finns kodlås och koden finns då i nära anslutning till kodlåset. På enheterna för personer med demenssjukdomar finns också olika former av rörelselarm. På Solgårds gruppboende för personer med demenssjukdom fanns vid Länsstyrelsens besök ingen synlig kod uppsatt i anslutning till kodlåset.

Länsstyrelsens bedömning

Länsstyrelsen bedömer att nämnden *delvis uppfyller* Länsstyrelsens krav.

På följande punkter uppfyller nämnden inte kraven

- Samtliga boenden är inte fullvärdiga.
- Inlåsningsföreteelse förekom på Solgårds äldreboende då synlig kod saknades.

Kommentarer

Det är viktigt att alla lägenheter från början är fullvärdiga, förutom för personer med demenssjukdomar, så att de som flyttar in alltid har möjlighet att använda sitt kök.

Länsstyrelsen anser att enheten för personer med demenssjukdom i vid Rönning och den planerade vid Almäng är alltför stora. Det är viktigt att antalet boende inte blir fler än att de blir identifierbara för varandra och inte färre än att det blir möjligt med ett socialt liv där kontinuerlig bekräftelse av det egna jaget kan förekomma. Åtta personer motsvarar den ideala gruppstorleken.

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.

KVALITET – RESURSER FÖR ATT GENOMFÖRA INSATSERNA

Tillräckligt med personal

För att uppfylla Länsstyrelsens krav på god kvalitet skall:

- *det finnas det antal personal 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

Intervjuade biståndsbedömare ansåg att de hinner med att följa och ompröva sina ärenden och att de hinner handlägga nya ärenden inom rimlig tid. Enligt biståndsbedömarna så underlättar det att två av dem ingår i det s.k.

vårdplaneringsteamet som sköter all vårdplanering på sjukhus.

Biståndsbedömarna uppgav att skulle behöva ha mer tid till möten och kontakter med hemtjänstpersonalen.

Enhetschefer

Enhetschefernas ansvarsområden ser olika ut och några enhetschefer har bara ansvar för hemtjänst medan några chefer har både hemtjänst och boende. Flera av de intervjuade hemtjänstcheferna ansåg att de har ett hanterbart ansvarsområde medan en chef ansåg sitt ansvarsområde som för stort. Flertalet av de chefer som har ansvar för både boende och hemtjänst anser att deras ansvarsområde är för stort med många anställda, vissa över 60 personal vilket bland annat innebär att det är svårt att hinna med alla medarbetarsamtal, se över rutiner o.s.v.

Alla enhetschefer uppgav att de träffar sin dagpersonal ofta vilket innebär flera gånger i veckan och vissa dagligen. Träffar med den personal som arbetar natt kan dock bli mer sporadiskt.

Baspersonal-hemtjänst

Intervjuad hemtjänstpersonal anser att de normalt är tillräckligt med personal för att tillgodose beviljade bistånd. Arbetsanhopningen varierar över tiden och mellan de olika grupperna. När någon brukare akut kräver mer hjälp kan de få svårt att utföra alla planerade insatser. Att insatser behöver ställas in är inte ovanligt och det är då i första hand serviceinsatser och sociala insatser såsom ex. promenader och städning som ställs in.

Brukarnas intryck

Av enkäter till brukare i hemtjänsten framgår att de allra flesta är nöjda med den hjälp de får av personalen. Däremot uppger flera brukare att personalen är stressade och ofta har bråttom vidare till nästa pensionär. Från hemtjänstområde Örby är det dock ingen av de brukare som svarat (6) som uppger att personalen stressar eller har bråttom. Samtliga brukare från alla hemtjänstområden uppger att de får den hjälp de behöver.

Av de fyra brukare som Länsstyrelsen intervjuat så uppgav samtliga att de får den hjälp och de insatser som de behöver. En brukare uppgav att personalen har bråttom och hon önskade att personalen skulle ha lite mer tid så att de någon gång skulle kunna dricka kaffe tillsammans.

Baspersonal-boende

Grundbemanningen är enligt enhetscheferna låg men är normalt sett tillräcklig, men händer det något märks det och de sociala insatserna och dokumentationen får ”stryka på foten”. Om hemtjänstpersonalen har utrymme kan de få arbeta i boendena. Personalen på boendena får också arbeta på andra enheter om det fattas personal där. Det är också möjligt att ta in extra resurser över budget.

Personalen som intervjuades vid tre boenden hade olika syn på vad de hann med. På ett boende hann personalen med de boendes fysiska behov men inte de psykiska. De boende får komma ut på sommaren när feriearbetare finns att tillgå, annars inte. På ett annat boende anser personalen att det växlar från dag till dag och med hur de boende mår. Den personliga omvårdnaden får alla men sysselsättning, att komma ut och att ha ett rehabiliterande synsätt är svårt att hinna med. På det tredje boendet anser personalen att det för det mesta går bra, men att det är jobbigare i perioder.

Nattpersonalen uppger att de i dagsläget räcker till.

Brukarnas intryck

Av de brukare/anhöriga som intervjuats anser tre att det finns tillräckligt med personal för att de ska få den hjälp de behöver medan de övriga sex har synpunkter på personalbemanningen. En uttrycker att hennes anhörige hade kunnat få en mer individuellt anpassad omsorg om personalen varit fler, personalen verkar också uppgivna och trötta. En anser att det behövs fler personal på enheterna för personer med demenssjukdom. På en enhet är det tre personal i tjänst vid måltiderna och fem boende behöver hjälp med att äta. Ett par som intervjuats uppger att personalen är stressad och att det behövs fler personal.

På frågan i enkäten om du får hjälp om du behöver hjälp för att komma ut har många svarat att de inte får det på grund av att personalen inte hinner med det. ”Jag behöver hjälp med att komma ut på promenad men det är sällan eller aldrig som jag får det.” ”Promenad, nej en gång på tre år.”

Dagverksamhet och anhörigstöd

När det gäller dagvården anser både personal och enhetschef att de räcker till.

Ansvarig för anhörigstödet i Mark anser att de för tillfället är tillräckligt med personal för att bedriva ett väl fungerande anhörigstöd. Önskemål finns om att utöka verksamheten med en somatisk dagverksamhet och en anhörigcentral. Anhörigkonsulenten anser att detta ska kunna startas på försök tillsammans med en väntjänstcentral inom befintliga resurser under 2007.

Länsstyrelsens bedömning

Länsstyrelsen gör bedömningen att nämnden *delvis uppfyller* Länsstyrelsens krav.

- Det finns inte det antal personal som krävs för att alltid genomföra beslutade biståndsinsatser och/eller det som anges i genomförandeplanerna.

Kommentarer

Nämnden bör se över personalbemanningen på de särskilda boendena så att personalen i högre utsträckning kan ge de boende social stimulans i form av ex. utevistelser, promenader och annan sysselsättning.

Länsstyrelsen anser att enhetschefernas arbetsområden är stora. Att vara chef för upp till 60 personal innebär enligt Länsstyrelsen svårigheter för cheferna att hinna med att vägleda och arbetsleda sin personal.

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.*

Vid rekrytering av enhetschefer och biståndsbedömare efterfrågar nämnden högskoleutbildning, sociala omsorgsprogrammet eller motsvarande utbildning. Av anställda biståndsbedömare så saknar hälften av dem en sådan utbildning. Av enhetscheferna saknar fyra personer föreskriven utbildning.

För omvårdnadspersonal efterfrågas omvårdnadsprogrammet på gymnasiet eller motsvarande. Nämnden har genomfört en undersökning där 682 omvårdnadspersonal av totalt 878 har svarat. Av de som svarat så har 77 % någon form av omvårdnadsutbildning, ex. omvårdnadsprogrammet, social service och undersköterskeutbildning. Förutom dem så pågår även validering till omvårdnadsprogrammet för ytterligare 46 personer som ska ha avslutats under hösten 2006.

Det finns en personalplan som är antagen av socialnämnden. Vägledande mål i denna plan är att alla anställda ska ha en individuell kompetensutvecklingsplan och att personalen ska ges kompetensutveckling som bidrar till god kvalitet i det arbete som utförs. En strävan i planen är att alla anställda som saknar adekvat kompetens ska erbjudas kompetensutveckling och validering i syfte att samtliga anställda i framtiden ska ha adekvat kompetens.

Nämnden har beviljats pengar ut den s.k. ”kompetensstegen” för kompetensutveckling inom äldreomsorgen. Områden som ska prioriteras är kunskap om demenssjukdom, samtalsledare, dokumentation och psykiatri.

Enhetschefer

Enhetscheferna uppgav att de får tillgång till den fortbildning som de behöver i sitt arbete. Samtliga enhetschefer genomför för tillfället en stor ledarskapsutbildning som ska vara klar under 2008.

Handläggare

Intervjuade biståndsbedömaren uppgav att de har möjligheter att påverka vilken fortbildning de får utifrån utbudet. De har fått möjlighet att framföra sina behov och önskemål i samband med det årliga medarbetarsamtalet. De får i regel gå på de utbildningar och kurser som erbjuds om de inte är ”för dyra”. I samband med den nya organisation som bildats där handläggarna tillhör en egen enhet så kommer de att ha ärendehandledning med sin chef varannan vecka. Behovet av kontinuerlig ärendehandledning har flera av biståndsbedömarna efterfrågat tidigare.

Hemtjänstpersonal

Den hemtjänstpersonal som Länsstyrelsen intervjuat uppgav att de årligen tar upp sina behov av kompetensutveckling i samband med medarbetarsamtalet. De upplever att utbudet av fortbildning är tillräckligt. Bland annat så har flera av personalen genomgått valideringsutbildning och en 5-poängskurs som rör demenssjukdomar har kunnat sökas. Dessutom får personalen tillgång till fortbildning utifrån vilka uppdrag de har i gruppen, som exempel kan nämnas kvalitetshandledarna som får årlig fortbildning inom kvalitetsområdet.

Intervjuad hemtjänstpersonal ansåg att de får tillgång till den arbetsledning som de behöver och att de har ”närvarande” chefer som går att få tag på när det behövs.

Personal inom boendena

Enhetscheferna har medarbetarsamtal med all personal där kompetensutvecklingen diskuteras. De utbildningar som flera gått på under året är 5-poängskurs i demenssjukdomar och vårdkunskap, validering till undersköterska. Några personalgrupper har så kallad reflektionstid en gång i veckan. Enligt personal som intervjuats har alla fått möjlighet till validering. Några anser att det är för få som fått gå på utbildning i demenssjukdomar.

Personalen har arbetsplatsmöten var 5 vecka och nattpersonalen har egna möten. Samtlig intervjuad personal anser att enhetschefen är tillgänglig för att vägleda i det dagliga arbetet. Vid vissa tillfällen har personalgrupper fått handledning utifrån. Nattpersonalen uppger också att enhetscheferna är tillgängliga för dem.

Länsstyrelsens bedömning

Länsstyrelsen bedömer att nämnden *delvis uppfyller* Länsstyrelsens krav.

- Nämnden uppfyller inte kraven när det gäller att all tillsvidareanställd personal ska ha en adekvat utbildning. Hälften av biståndsbedömarna och fyra av enhetscheferna saknar detta.

Kommentarer

Det är positivt att nämnden har som målsättning att alla anställda ska ha en individuell kompetensutvecklingsplan.

Cheferna har ansvar för kvaliteten i utförandet av insatserna enligt SoL. De ska vara ledare och därmed ha uppdraget och möjligheterna att vägleda personalen i vardagsarbetet.

Länsstyrelsen anser att det är viktigt vid rekrytering av biståndshandläggare och områdeschefer att personer med social omsorgsutbildning, socionom eller jämför högskoleutbildning anställs då arbetet inom äldreomsorgen har ett socialt fokus.

RÄTTSSÄKERHET

Myndighetsutövning

Länsstyrelsen har granskat 30 slumpvist utvalda ärenden som gäller ansökningar om bistånd enligt SoL. Av dessa gäller fem personer med annat språk och två personer under 65 år. 18 personer är kvinnor och 12 män. Länsstyrelsen har även granskat de senaste 15 utredningarna och beslut om särskilt boende samt de tio senaste utredningarna och beslut om korttidsvistelse.

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

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

Ansökan

I alla ärenden utom ett fanns ansökan eller så är det en uppföljning eller omprövning av ett pågående ärende. Det framgår tydligt vad den enskilde ansöker om i alla ärenden utom två. Ansökan av social karaktär finns i många av ärendena.

Beslutsunderlag / utredning

Den aktuella situationen beskrivs i de allra flesta ärenden. Sökandes sociala situation beskrivs ofta endast med var den enskilde bor, däremot beskrivs den enskildes hälsotillstånd mer utförligt. De insatser som den enskilde ansöker om framkommer i utredningen.

Den enskildes resurser framkommer mer än hälften av ärendena.

Det finns en bedömning i samtliga ärenden och med några undantag ger utredningen ett tillräckligt beslutsunderlag.

Handläggningstid

Tiden mellan ansökan och beslut var i samtliga fall utom två inom tre veckor. I ett fall framgick inte hur lång tid handläggningen tagit då ansökningsdatum saknades och i ett fall dröjde det fyra veckor.

Beslut

I besluten framgår datum, lagrum och syftet med insatsen i samtliga ärenden. Ansökan och beslut överensstämde också i alla fall utom ett där det framgick att den enskilde inte ville ha den hjälp han fick beslut om.

I nästan alla ärenden som rör hemtjänst anges en tidpunkt för uppföljning eller omprövning av beslutet. Det framgår dock att några beslut inte har omprövats i tid. När det gäller korttidsboende finns tidpunkt för utflyttning från korttidsboendet angett i beslutet.

I besluten om särskilt boende anges ingen tidpunkt för uppföljning eller omprövning. I nästan alla beslut anges att ”För närvarande kan beslutet att bevilja särskilt boende i kommunen inte verkställas, eftersom det nu inte finns ett ledigt boende. Socialförvaltningen bevakar kontinuerligt behovet av särskilt boende och varje ledigt boende erbjuds den som vid det aktuella tillfället bedöms ha det största behovet.”

Journal

I flera ärenden var journalanteckningarna bristfälliga, inga eller enstaka anteckningar under flera år hade gjorts. Det framgick inte i dessa ärenden om besluten var verkställda.

Länsstyrelsens bedömning

Länsstyrelsen gör bedömningen att nämnden *delvis uppfyller Länsstyrelsens krav*.

På följande punkter uppfylls inte kraven:

- ärendet dokumenteras inte fortlöpande i en social journal,
- ärenden följs inte alltid upp inom angivet uppföljningsdatum.

Kommentarer

Länsstyrelsen ställer sig frågande till varför det i nästan alla bifallsbeslut om särskilt boende står att beslutet för närvarande inte kan verkställas eftersom det inte finns ett ledigt boende. Det är enligt Länsstyrelsen uppenbart att nämnden oftast inom rimlig tid har kunnat verkställa beslut om särskilt boende.

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.*

Vid tiden för Länsstyrelsens tillsyn pågick införandet av ett nytt dokumentationssystem. Länsstyrelsen fick vid tillsynen därför ta del av både dokumentation enligt det gamla och det nya systemet.

Enligt intervjuade chefer och personal så ska de löpande anteckningarna enligt SoL i framtiden bara dokumenteras i datasystemet. Anteckningarna ska i första hand göras av personalen och de ska inte sammanfattas. Alla anteckningar som görs ska sparas i datasystemet.

Hemtjänsten

Den individuella planering/genomförandeplan som finns i dagsläget varierar i omfattning och utformning mellan hemtjänstgrupperna. De individuella planerna som finns och som granskats beskrivs närmare under avsnittet Individuell planering. Gemensamt för de granskade planerna är att det oftast inte framgår om den enskilde medverkat i planeringen.

Länsstyrelsen har granskat ett urval av den dokumentation som förs i hemtjänstgrupperna Kinna, Horred, Sätilla, Fritsla och Hyssna. Till hjälp för utformandet av insatserna finns biståndsbedömarnas utredning och beslut.

Daganteckningar förs i varierande omfattning. Gemensamt för alla hemtjänstgrupper var att daganteckningar enligt SoL blandas med hälso- och sjukvårdsdokumentation. I vissa granskade daganteckningar särskiljs hälso- och sjukvårdsdokumentationen genom en egen rubrik. Enligt intervjuade personal och chefer så har anteckningarna tidigare sammanfattats till den enskildes journal.

Boendena

Genomförandeplanerna ser olika ut och används olika mycket i boenden som beskrivs under rubriken Genomförandeplan/individuell planering.

Länsstyrelsen har granskat den sociala dokumentationen vid Olof Marcus, Lindäng och Solgård.

Personalen på boendena har tillgång till utredning och beslut för alla boende. Det finns löpande anteckningar som också är den sociala journalen. Dessa anteckningar skrivs av personalen. När det gäller de anteckningar som skrivits av personal som använder det nya datasystemet är de sökord som finns anteckningar till bland andra hälso och sjukvård, hud, utsöndringar, måltidsvanor/kost, aktivitet ADL, kommunikation/kunskap/utveckling, smärta/sinnesintryck. Oavsett sökord och rubriker i det gamla eller det nya dokumentationssystemet så rör anteckningarna i princip enbart hälso- och sjukvård. Några få anteckningar rör annat.

Dagverksamhet

Länsstyrelsen har granskat den sociala dokumentationen för de två personer som har daglig verksamhet för närvarande vid Kinnaborg. Personalen har tillgång till utredning och beslut. En vårdplan finns upprättad med ADL funktioner, huvudmål, delmål, åtgärder och utvärdering som är ifyllda. De anteckningar som är förda är av social karaktär.

Länsstyrelsens bedömning

Länsstyrelsen bedömer att nämnden *inte uppfyller* Länsstyrelsens krav.

- Genomförandeplaner finns i viss mån men är ofullständiga, löpande anteckningar förs men blandas med hälso- och sjukvårdsanteckningar och sammanfattas inte i en social journal.

Kommentarer

Länsstyrelsen anser att det som i Marks kommuns nya dokumentationssystem kallas social journal är löpande anteckningar som ska sammanfattas i en social journal av enhetschef.

Dokumentation enligt SoL skall åtskiljas från dokumentation enligt hälso- och sjukvårdslagen. Inom SoL och hälso- och sjukvårdslagen finns olika regler för gallring och bestämmelser när det gäller den enskildes möjligheter att ta del av sin journal. Att dokumentera händelser som berör de olika lagstiftningarna i samma daganteckningar är därför olämpligt.



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 förvanska 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

