



LÄNSSTYRELSEN
VÄSTRA GÖTALANDS LÄN

Rapport 2006:13

Tillsyn av äldreomsorgen inom Borås stad Sandhult

**Tillsyn av äldreomsorgen
inom Borås stad**
Sandhult

Rapport 2006:13
ISSN 1403-168X
Rapportansvarig: Socialkonsulenterna Annalena Berndtsson och Lillemor Johansson

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

INNEHÅLL

BAKGRUND	2
SYFTET MED TILLSYVEN	2
METOD	3
SAMMANFATTANDE BEDÖMNING	5
OMFATTNING OCH ORGANISATION AV INSATSER TILL ÄLDRE	6
Länsstyrelsens bedömning	8
MÅL, PLANER OCH RIKTLINJER	8
Länsstyrelsens bedömning	10
METODER FÖR UPPFÖLJNING OCH EGENKONTROLL	11
Länsstyrelsens bedömning	12
FINNS RESURSER, PLANERING FÖR ATT TILLGODOSE BESLUTADE OCH KOMMANDE BEHOV?	12
Länsstyrelsens bedömning	13
KVALITET - MED UTGÅNGSPUNKTERNA TRYGGHET, SJÄLVBESTÄMMANDE OCH INTEGRITET	13
Individuell planering	13
Länsstyrelsens bedömning	14
Omsorgens innehåll	15
Länsstyrelsens bedömning	18
Måltiderna	18
Länsstyrelsens bedömning	20
KVALITET - FYSISK MILJÖ	20
Länsstyrelsens bedömning	21
KVALITET – RESURSER FÖR ATT GENOMFÖRA INSATSERNA	21
Tillräckligt med personal	21
Länsstyrelsens bedömning	23
Personalens kompetens	23
Länsstyrelsens bedömning	25
RÄTTSSÄKERHET	25
Aktgranskning	25
Länsstyrelsens bedömning	26
Dokumentation i verkställighet	26
Länsstyrelsens bedömning	27
LÄNSSTYRELSEN I VÄSTRA GÖTALANDS LÄNS BEDÖMNINGSKRITERIER VID TILLSYN AV ÄLDREOMSORGEN I KOMMUNERNA	28

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.

Länsstyrelsens bedömningskriterier

Lagstiftningen har huvudsakligen en målinriktad utformning. Det innebär att tillsynsmyndigheten har att översätta politikernas 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.

Under våren 2005 granskades följande kommuner Bengtsfors, Bollebygd, stadsdelsnämnderna Frölunda och Linnéstaden i Göteborg, Lilla Edet, Mellerud, Munkedal, Skövde, Stenungsund och Töreboda. Under hösten 2005 granskades Borås- kommundelsnämnderna Fristad och Sandhult, Dals Ed, Essunga, Färgelanda, Göteborg- stadsdelsnämnden Biskopsgården, Hjo, Härryda, Tjörn och Trollhättan.

SYFTET MED TILLSYVEN

Länsstyrelsens tillsyn av insatser för äldre personer i Sandhults kommundelsnämnd 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 kommundelsnämndens insatser för äldre uppmärksammas och att eventuella brister avhjälpas.

METOD

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

- Äldreomsorgsplan, antagen av kommunfullmäktige 2002-08-15.
- Uppföljning av äldreomsorgsplanen för Sandhults kommun del 2004.
- Lokalplan för särskilda boendeformer för äldre i Borås Stad 2003-2005, antagen av kommunfullmäktige 2003-04-24.
- Riktlinjer för hemtjänsten i Borås, reviderade 2002-03-18.
- Riktlinjer för närståendestöd i Borås Stad, reviderad 2003-08-11.
- Rutiner för klagomålshantering.
- Organisationsskiss för äldreomsorgen vid Sandhults kommunalnämnd.
- Riktlinjer för avvikelshanteringssystem inom äldre- och handikappomsorgen i Borås stad.
- Anmälningsrutin för missförhållanden i omsorger om äldre och funktionshindrade enligt SOSFS 2000:5.
- Broschyrer om medborgarkontrakt för hemtjänst och särskilt boende i Borås stad.

Pensionärsorganisationerna som ingår i det lokala kommunala pensionärsrådet har fått en enkät med frågor om samverkan, tillgänglighet och resurser. PRO, Pensionärernas Riksorganisation och SPF Tre Äss, Sveriges Pensionärsförbund har svarat på enkäten.

Länsstyrelsen har via äldreomsorgschefen i kommunalnämnden distribuerat enkäter med frågor som rör bl.a. fysisk miljö, individuell planering, självbestämmande, delaktighet, trygghet, stimulans, kollektiv sysselsättning och mat och måltider till

- samtliga enhetschefer på äldre- och demensboenden,
- personal på Sanderökroken 1 och 2,
- personal på Ekekullens äldreboende, enheterna Eken och Linden
- boende/närstående på Sanderökroken 1 och 2, 35 boende varav 15 svarade,
- boende/närstående Ekekullens äldreboende, 27 boende varav 23 svarade,
- 80 brukare i de tre hemtjänstdistrikten , varav 51 svarade.

Länsstyrelsens handläggare har vid sin granskning i kommunalnämnden

- intervjuat äldreomsorgschefen,
- intervjuat enhetschefer med ansvar för äldre- och demensboenden, hemtjänsten, dagverksamheter och anhörigstöd,
- intervjuat biståndshandläggarna,
- besökt och har intervjuat personal och brukare/företrädare och/eller anhöriga vid Sanderökroken 2, Svalan och Ekekullens äldreboende, hemtjänsten i samtliga tre distrikt samt dagverksamheten vid Sanderökroken 2,
- granskat måltidssituationen vid en enhet på Sanderökroken 2, Svalan och två enheter vid Sanderökroken 1 vid ett tillfälle,
- deltagit vid matdistribution i hemtjänsten under en ”runda”.

Vid intervjuerna har använts strukturerade frågeformulär.

Länsstyrelsen har också besökt Sanderökroken 1 i tre timmar en kväll/natt och följt med hemtjänstens nattpatrull under tre timmar en kväll/natt.

Länsstyrelsen har granskat 28 personakter och social dokumentation i verksamheterna enligt SoL.

Länsstyrelsens tidigare tillsyn av boende i Sandhult

Under våren 2002 genomförde Länsstyrelsen en tillsyn av äldreboendena Sanderökroken 1 och 2 med tonvikt på bemötande och kvalitet. I den sammanfattande bedömningen konstaterade Länsstyrelsen bland annat följande: Länsstyrelsens bedömning är att organisationen är tydlig och att enhetschefen är närvarande och tillgänglig för personal, boende och anhöriga, men att hon däremot har svårt att hinna med att handleda och arbetsleda i det dagliga arbetet. Övervägande delen av personalen har en adekvat grundutbildning, vilket är positivt.

Personalresurserna verkar enligt Länsstyrelsens bedömning vara knappt tilltagna.

Länsstyrelsen konstaterar att det finns mål på övergripande nivå. Däremot återstår att med personalens delaktighet bryta ned dem till enhetsmål. De individuella planer som finns är enligt Länsstyrelsens bedömning inte tillräckligt fokuserad på sociala behov.

Länsstyrelsen påpekar att det måste finnas tydliga rutiner även för hur biståndsbeslut fattas och vem som ansvarar för uppföljning och ev. omprövning av besluten.

Länsstyrelsen anser att det finns stora brister i den sociala dokumentationen kring den enskilde.

Länsstyrelsen gör i övrigt följande bedömningar:

- att Sanderökroken erbjuder ett tryggt boende. Det larmsystem som finns ökar friheten för den enskilde att röra sig tryggt i sitt hem och i övriga huset i förhållande till system med stationära larmknappar. Länsstyrelsen påpekar dock att den otydliga kodanvisning vid det kodlås som finns på demensboendet inte är förenligt med lagstiftningens krav*
- att den enskildes integritet respekteras till stor del på Sanderökroken, men för att kunna respektera den enskildes integritet fullt ut måste verksamheten ha system i form av individuell planering för att få kunskap om dennes behov av sociala, medicinska, psykologiska och existentiella behov*
- att det i flera avseenden finns möjligheter att bestämma själva för de boende. I en individuell planering bör frågan ställas vad den enskilde tycker är viktigt att själv bestämma över*

- att det är mycket tillfredsställande att det finns ett system för klagomålshantering. Det är dock en brist att det inte finns skriftliga och väl kända rutiner för att anmäla missförhållande, vilket ska finnas enligt Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd SOSFS 2000:5
- att den fysiska utformningen av Sanderökroken till stor del tillgodoser de enskildas integritet, självbestämmande och delaktighet i samhället. Det är dock en brist att det inte finns kokmöjligheter i samtliga enskildas bostäder.

Tidigare tillsyn dagverksamhet i Sandhult

Länsstyrelsen har under 2004 granskat dagverksamheten i Sandhult och av beslutet framgår följande:

Länsstyrelsen kan konstatera att det finns en dagverksamhet för äldre i kommunalnämnden Sandhult. För att delta i dagverksamheten krävs ett biståndsbeslut enligt Socialtjänstlagen. Kommunalnämnden Sandhult har för närvarande ingen specifik dagverksamhet för personer med demens.

Länsstyrelsen anser att det bör finnas dagverksamhet som riktar sig enbart till personer med demens och att kommunalnämnden bör vara uppmärksam på behovet av dagverksamheter för personer med demens. Gruppen dementa består av personer som mer än de flesta andra är i behov av samhällets stöd. Det är även av vikt att socialtjänsten stödjer anhöriga till de dementa personer som bor kvar i sitt ordinära boende.

SAMMANFATTANDE BEDÖMNING

Länsstyrelsen har vid sin granskning mött engagerad personal, handläggare och chefer. Flertalet pensionärer som Länsstyrelsen genom enkäter och intervjuer fått synpunkter från har framfört att de är nöjda med innehållet i den äldreomsorg som kommunalnämnden erbjuder. Trots att nämnden inte uppfyller flera av Länsstyrelsens krav så framstår äldreomsorgen att ha en god kvalitet.

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

Länsstyrelsen bedömer att nämnden *uppfyller* Länsstyrelsens krav på:

- Metoder för uppföljning och egenkontroll.
- Resurser, planering för att tillgodose beslutade och kommande behov.
- Måltiderna.
- Fysisk miljö i de särskilda boendena.
- Rättssäkerhet – *aktgranskning*.

Länsstyrelsen bedömer att nämnden *delvis inte uppfyller* Länsstyrelsens krav på:

- Omfattning och organisation av insatser till äldre – *uppsökande verksamhet saknas*,
- Mål, planer och riktlinjer – *övergripande mål är inte nedbrutna för respektive verksamhet*.
- Omsorgens innehåll- *den enskildes individuella behov i de särskilda boendena tillgodoses inte alltid*.
- Personalens kompetens – *kompetensutvecklingsplan saknas, för få personal i de särskilda boendena har adekvat grundutbildning*.

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

- Individuell planering.
- Rättssäkerhet – *dokumentation i verkställighet*.

OMFATTNING OCH ORGANISATION AV INSATSER TILL ÄLDRE

För att uppfylla de krav som Länsstyrelsen ställer skall:

- *organisationen vara sådan att den enskilde vet vem som ansvarar för de insatser och det stöd som han/hon har rätt till,*
- *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.*

Sandhults kommun del i Borås stad, med orterna Sjömarken, Sandhult, Sandared och Hedared hade den 31 december 2004, 8017 invånare enligt Statistiska centralbyrån, SCB. 810 personer var 65-79 år, 301 personer var 80-94 år och 9 personer var 95 år eller äldre. Det innebär att andelen ålderspensionärer i Sandhults kommun del var 14 % jämfört med 17,4 % för riket totalt.

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

Organisationen

Äldreomsorgen i Sandhults kommun del leds av en verksamhetschef. Det finns två biståndsbedömare. Tre personer är enhetsansvariga varav en ansvarar för sjuksköterskor, korttidsboende, nattpatrullen och rehabinsatser, en ansvarar för äldreboendet Sanderökroken 2, dagverksamhet och hemtjänst och en för Ekekullens äldreboende och Sanderökroken 1 samt kommungemensamma verksamheter. Det finns också två samordnare, en för hemtjänst, Sanderökroken 2, nattpatrull, korttidsboende och dagverksamhet och en för Sanderökroken 1 samt Ekekullens äldreboende.

Insatser

Enligt uppgifter ur enkätsvar från kommunalförvaltningen är det totalt 204 äldre personer som har biståndsinsatser (ej ekonomiskt bistånd) enligt SoL, varav 134 är kvinnor och 70 män. Av dessa är nio personer under 65 år och socialnämnden i Borås är beslutsfattare och har ansvaret för dessa vårdtagare och kommunalnämnden verkställer besluten.

- 95 personer har hemtjänstinsatser.
- 90 personer bor i särskilt boende.
- Tre personer är beviljade korttidsplats.
- Fyra personer har avlastning i form av växelvård.
- 111 har beviljats trygghetslarm.
- 12 personer har beviljats insatsen dagverksamhet.
- 36 personer har matdistribution.

Tre avslag har givits på sökt biståndsinsats under 2005. Ett avslag på ansökan om särskilt boende med hemtjänstinsatser motiverades med att behovet kunde tillgodoses genom den öppna marknaden. De övriga två som också rörde ansökan om särskilt boende med hemtjänst avlogs med motiveringen att behovet kunde tillgodoses med utökade hemtjänstinsatser och dagverksamhet.

Inget avslagsbeslut under 2005 har överklagats.

Ett beslut om särskilt boende med heldygnsomsorg, inriktning demens hade inte kunnat verkställas vid tiden för enkätens besvarande på grund av att lägenhet saknades. Beslutet verkställdes i augusti 2005, vilket innebar att det verkställdes efter tre månader. Personen vistades under tiden vid kommunalnämndens korttidsenhet.

Uppsökande verksamhet

För närvarande bedrivs ingen organiserad uppsökande verksamhet.

Information

På kommunalnämndens hemsida finns en kortfattad information om äldreomsorgen.

Under 2005 har kommunalnämnden anordnat två stora informationskvällar för medborgarna i Sandhult som var utlysta på anslagstavlor och i lokalpress. Informationskvällarna genomfördes i samarbete med PRO, SPRF, Röda Korset och kyrkliga samfund. Nämndens ordförande och vice ordförande, kommunalschefen, äldreomsorgens verksamhetschef, handläggare och närstående stödare medverkade.

Närståendestödjaren informerar anhöriga och andra närstående om olika stödformer som avlösning, avlastning, dagverksamhet och Actionprojektet (datorstöd för närstående)

Samverkan med andra myndigheter, intresseorganisationer, föreningar.

Det finns ett kommunalt pensionärsråd där medverkar PRO, SPF och SPRF, Sveriges Pensionärs Riksförbund. Från kommunalnämnden deltar verksamhetschefen, kommunalschefen och fyra kommunalpolitiker. PRO anser att det fungerar bra. SPF Tre Äss har i sitt enkätsvar till Länsstyrelsen angett att de inte kontaktats av kommunalnämnden och därmed inte har något inflytande eller samverkan med nämnden och deltar inte i det kommunala pensionärsrådet.

Tillgängligheten till handläggarna.

I de intervjuer som Länsstyrelsen har gjort med brukare inom äldreomsorgen så uppger de flesta att de vid behov visste hur de skulle få kontakt med ansvarig handläggare och vem det var. Intervjuad hemtjänstpersonal uppgav att tillgängligheten till handläggaren fungerade väl och de hade regelbundna möten. PRO anser att det är lätt att få tag i handläggare och ansvariga i kommunalnämnden.

Länsstyrelsens bedömning

Länsstyrelsen gör bedömningen att nämnden *delvis uppfyller* Länsstyrelsens *krav*. Nämnden *uppfyller inte* Länsstyrelsens *krav* när det gäller:

- *uppsökande verksamhet till äldre människor.*

Kommentarer

Länsstyrelsens noterar att Borås stad i sin äldreomsorgsplan har som mål att uppsökande verksamhet för att informera om äldreomsorgens verksamheter ska bedrivas på ett aktivt och systematiskt sätt.

MÅL, PLANER OCH RIKTLINJER

För att uppfylla de krav som Länsstyrelsen ställer skall:

- *det finnas mål och planer för verksamheter,*
- *kommunen ha en verksamhetsplan för äldreomsorgen,*
- *målen vara en konkretisering av de övergripande målen i SoL och finnas på olika nivåer och vara väl kända av berörd personal,*
- *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

Borås stad har upprättat en Äldreomsorgsplan, antagen 2002-08-15 som äldreomsorgens verksamhet utgår från. I planen anges att:

I Borås kommun ska

- äldre kunna åldras i trygghet och med bibehållet oberoende,
- äldre kunna leva ett aktivt liv och ha inflytande i samhället och över sin vardag,
- äldre bemötas med respekt,
- äldre ha tillgång till god vård och omsorg.

Prioriterade mål:

- En systematisk uppföljning av beslut, planer och insatser som berör den enskilde ska genomföras, dokumenteras och vid behov omprövas.
- Personalen ska ha lämplig kompetens för arbetsuppgifterna.
- Förslag, synpunkter och klagomål från den enskilde och dennes närstående ska på ett systematiskt sätt tas om hand, utreda och vid behov åtgärdas.
- En gemensam metod för att granska hela organisationen på ett systematiskt sätt ska införas.

I planen kan man vidare läsa att mål för hemtjänst och särskilt boende är att:

- Personal-, tids- och omsorgskontinuitet ska vara styrande i planeringen.
- En systematiskt uppföljning av beslut, planer och insatser som berör den enskilde ska genomföras, dokumenteras och vid behov omprövas.
- Alla som önskar ska erbjudas kontaktperson.
- Det ska vara en generös bedömning vid ansökan om trygghetslarm.
- Det ska finnas en väl fungerande färdtjänst.
- Kommundelsnämnderna ska genom dialoger och diskussioner aktualisera frågor om bemötande och förhållningssätt.
- Förslag, synpunkter och klagomål från den enskilde och dennes närstående ska på ett systematiskt sätt tas om hand, utredas och vid behov åtgärdas.

Mål att uppnå för korttidsboende:

- Det ska finnas korttidsboende med olika inriktningar.
- Inriktningar och antal korttidsplatser ska anpassas till behovet.

Mål att uppnå för daglig verksamhet:

- Daglig verksamhet ska finnas i alla kommundelar.

Bland övriga mål kan nämnas att:

- Kommungemensamma riktlinjer för vård i livats slutskede ska utarbetas.
- Uppsökande verksamhet för att informera om äldreomsorgens verksamheter ska bedrivas på ett aktivt och systematiskt sätt.
- Brukarråd och anhörigråd ska utvecklas och ges möjlighet till delaktighet och inflytande, både inom hemtjänst och särskilda boendeformer.
- Insatserna ska utformas tillsammans med den enskilde och/eller dennes ställföreträdare.
- Systematiska brukarundersökningar ska genomföras.

Målen som finns i äldreomsorgsplanen har inte brutits ner till verksamhetsmål i Sandhults kommunedel. Enligt verksamhetsansvarig är det en högt prioriterad uppgift för ledningsgruppen att arbeta med.

De intervjuade personalgrupperna på de särskilda boendena uppger att de inte känner till målen. I enkätsvaret från en personalgrupp uppges att mål ”kan finnas, men vi vet inte var i så fall”. En annan grupp svarar att ”målet är att de boende ska känna sig trygga och få det så bra som möjligt på ålderns höst”.

Personalen i hemtjänsten känner till att det ska finnas politiska mål och riktlinjer men har inte sett dem. Det finns också gamla mål för den egna verksamheten som inte är aktuella. I ett enkätsvar från ett hemtjänstdistrikt anges att målet är ”att få vårdtagaren att överleva med minsta möjliga resurser.” Ett annat distrikt anger ”utifrån bistånd ge vårdtagaren en tryggsäker tillvaro i sitt hem så att man kan bo kvar hemma om man så önskar så länge det är möjligt.”

För Dagvården Sanderöd finns mål framtagna. Enligt dessa kan man öka möjligheterna till kvarboende i det egna hemmet samt bidra till god livskvalitet genom att t ex ge social aktivering, erbjuda meningsfulla aktiviteter och försöka bevara det friska.

Riktlinjer

Det finns en arbetsgrupp i Borås kommun som arbetar med att ta fram riktlinjer för särskilt boende.

För hemtjänsten finns det riktlinjer i Borås kommun som omfattar handläggning, ärendehantering och dokumentation, bistånd enligt 4 kap 1 § SoL, insatser som inte ingår i hemtjänst, kvalitetssystem och hantering av privata medel. Av dessa framgår bland annat att ”vid biståndsbedömning skall särskild hänsyn tas till den enskildes sociala situation, innebärande att social isolering, avsaknad av anhöriga eller känsla av otrygghet skall väga tungt i bedömningen” ”egna synpunkter på behovet **alltid** inhämtas och övervägas i bedömningen”. ” Biståndsbedömningen skall alltså utgå från en helhetssyn av den enskildes behov och utgöra underlaget för en kontinuerlig uppföljning och omvärdering och kan alltså aldrig bli generell eller konstant”.

Biståndsbedömarna anser att riktlinjerna stämmer väl överens med skälig levnadsnivå och de gör avvikelser från dem efter en individuell bedömning t.ex. om någon behöver städning oftare än vad riktlinjerna anger.

Oro och otrygghet kan, enligt biståndsbedömarna, vara skäl för att bli beviljad särskilt boende

Kvarboendepincipen

Enligt de intervjuade enhetscheferna och biståndsbedömarna gäller alltid kvarboendepincipen i ordinärt boende och i de särskilda boendena.

Länsstyrelsens bedömning

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

På följande punkt anser Länsstyrelsen att kommunstyrelsen *inte uppfyller* Länsstyrelsens krav

- De övergripande målen är inte nedbrutna till mål för respektive enhet.

Kommentarer

Länsstyrelsen noterar att arbetet med att ta fram mål för de olika verksamheterna ska påbörjas och att det är en prioriterad arbetsuppgift. Länsstyrelsen förutsätter därför att dessa mål kommer att vara framtagna inom kort.

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,*
- *ovanstående rutiner skall vara antagna av nämnden och väl kända av personalen.*

Brucarundersökningar

Enligt dokumentet ”Uppföljning av äldreomsorgsplanen” har inga brukarundersökningar genomförts i kommunalnämnden under 2004. Enligt verksamhetsansvarig har det från centralt håll skickats ut en enkät till alla som har hemtjänst.

Synpunktshantering

För registrering av synpunkter har kommunalnämnden en folder ”Vi vill bli bättre” Den delas ut av biståndsbedömarna när de förstår att någon inte är nöjd. Enhetschefen för hemtjänsten skickade ut blanketten till samtliga vårdtagare när den var ny och skickar idag ut till dem som har använt sig av blanketten och till dem som har synpunkter. Alla som flyttar in på de särskilda boendena får blanketten.

Länsstyrelsen har tagit del av de tio senaste synpunkterna från brukare som kommit in till kommunalnämnden. Av dessa gäller två ledsagning, en brist på trygghet och tilltro till verksamheten, en matsituationen, en insatser enligt LSS, en omplacering av korttidsplats, en personal som uteblev, ett förslag på förändringar, en bristfällig information och en färdtjänst.

Av dessa tio synpunkter har sex besvarats, en ville inte bli kontaktad och tre har inte kontaktats (vad Länsstyrelsen kunde utläsa). De som blev kontaktade blev det inom tidsperioden en vecka till en och en halv månad.

Brukarna/synpunkter

Brukarna/anhöriga på boendena vänder sig bl. a. till fadder, chefen eller politiker om de har några synpunkter de vill framföra. En av de sex intervjuade brukarna/anhöriga på boendena uppgav att hon fått foldern ”Vi vill bli bättre”.

De brukare som intervjuades i hemtjänsten vände sig antingen till biståndsbedömaren eller den aktuella personalen. En brukare uttryckte sig ”jag behöver bara viska så gör dom det jag vill”.

Lex Sarah

Det finns en skriftlig rutin för handläggning vid anmälan om Lex Sarah. I rutinen finns en anmälningsblankett samt en beskrivning om hur det går till, vem som gör vad. De intervjuade personalgrupperna i boendena känner till att det finns en rutin men anser att de behöver uppdateras på vad som gäller vilket enhetscheferna instämmer i.

Enligt hemtjänstpersonalen förs inga diskussioner om Lex Sarah, eftersom det inte varit aktuellt. Rutiner finns eventuellt i någon pärm. Alla har skrivit på att de tagit del av rutinerna enligt enhetschefen, men frågan behöver aktualiseras.

Länsstyrelsens bedömning

Länsstyrelsen gör bedömningen att kommundelsnämnden *uppfyller* Länsstyrelsens *krav*.

Kommentarer

Länsstyrelsens anser att det är angeläget att personalen får möjlighet att diskutera och aktualisera de rutiner som finns som gäller Lex Sarah.

FINNS RESURSER, PLANERING FÖR ATT TILLGODOSE BESLUTADE OCH KOMMANDE BEHOV?

För att uppfylla de krav som Länsstyrelsen ställer skall:

- *det finnas ett system för rapportering mellan socialtjänsten och kommunens planerare,*
- *utifrån 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.*

Kommunfullmäktige i Borås har 2003-04-24 antagit ”Lokalplan för särskilda boendeformer för äldre i Borås Stad 2003-2005”. I den finns bland annat en behovsinventering som bygger på:

- prognos-särskilda boendeformer,
- jämförelse beviljade bistånd och placerade på särskilt boende 1993-2002,
- antal boende på särskilda boenden fördelat på åldersintervaller, augusti 2002 samt februari 2003,
- placerade på särskilda boenden under 2000-2001, som avled inom ett år efter placeringen samt boendetid för de som avlidit på särskilda boenden under 2002,
- medelboendetid på särskilda boenden 2001-2002 samt de 10 särskilda boenden som under den senaste treårsperioden haft störst ”omsättning”,
- köpta och sålda platser på SÄBO med helinackordering 2000-01, 2001-01, 2002-01, 2003-01.

Det finns och en genomförandeplan i sex punkter som kommunstyrelsen har i uppdrag att genomföra. Kommunledningskansliet ansvarar för en årlig uppföljning av planen med redovisning till kommunstyrelsen för beslut.

Kommundelsnämnderna är producenter av platser i särskilda boenden. Verksamhetsansvarig för äldreomsorgen deltar vid Sandhults kommundelsnämnds sammanträden och de diskussioner som förs om planarbete.

Samtliga beslut har under 2004 och 2005 kunnat verkställas i rimlig tid.

Länsstyrelsens bedömning

Länsstyrelsen gör bedömningen att kommundelsnämnden *uppfyller* Länsstyrelsens *krav*.

KVALITET - MED UTGÅNGSPUNKTERNA TRYGGHET, SJÄLVBESTÄMMANDE OCH INTEGRITET

Individuell planering

För att uppfylla de krav som Länsstyrelsen ställer skall:

- *den omsorg, omvårdnad och service som ges, utformas tillsammans med den enskilde och/eller företrädare,*
- *den enskildes självbestämmande i olika frågor i vardagen såsom dygnsrytm, mat, klädval, personlig stil, komma ut i frisk luft etc. efterfrågas och dokumenteras kontinuerligt,*
- *personalen efterfråga den enskildes behov och intresse och i samråd med den enskilde och/eller dennes företrädare planera det stöd som den enskilde behöver, minst 2 ggr/år i de fall insatserna inte har biståndsbedömts,*
- *insatserna utförs i den omfattning som bestämts enligt planeringen och/eller biståndsbedömningen.*

Hemtjänsten

Biståndsbedömare, hemtjänstpersonal, sjuksköterska, brukare och/eller anhörig träffas vid vårdplanering. Biståndsbedömaren gör en arbetsplan och hemtjänstpersonalen schemalägger insatserna så att det stämmer med verksamheten. Brukaren har möjlighet att ha önskemål på veckodagar/tider. Planen följs sedan upp vid regelbundna möten med biståndsbedömarna.

Biståndsbedömarnas arbetsplan anger vad som ska göras, men inte hur och när. Borås kommun har antagit ett nytt system för social dokumentation som bland annat innefattar en individuell planering vid utförandet som ska ange hur, när och vad och vem som ska utföra insatserna. En arbetsgrupp inom kommundelsnämnden har tillsatts för att arbeta med detta.

Brukarnas intryck

Två av de intervjuade brukarna angav att de varit med och upprättat en plan för vad de skulle ha hjälp med. Däremot angav i stort sett samtliga i enkätsvaren och de intervjuade att de fick hjälp med det de behövde. Flera påpekade dock att allt måste gå så fort.

Boenden

Enligt enhetsansvariga genomförs numera ankomstsamtal när någon flyttar in på ett boende. I ankomstsamtalet kan den enskilde, ev. anhörig, enhetsansvarig, sjuksköterska, omvårdnadspersonal, sjukgymnast och arbetsterapeut delta. Enligt personalen på ett av boendena är det avdelningens rutiner och allmän information som tas upp vid samtalet.

Enligt enkäterna till personalen gör två avdelningar på boendena individuella planer. Det är sjuksköterskan och vårdpersonalen som ansvarar för upprättandet och uppföljningen. En av de intervjuade grupperna uppger att de saknar vägledning i arbetet med den individuella planen

Enligt en av enhetscheferna görs inga individuella planer på boendena.

Brukarnas intryck

Av de intervjuade brukarna/anhöriga på äldreboendena säger fyra att de har deltagit i ett ankomstsamtal. En person har varit med om att få tala om hur han/hon vill ha det i sitt boende när det gäller t ex det praktiska, sociala, kulturella och andliga.

Fyra personer anser att de får den hjälp de behöver. Två personer anser att det är för lite personal. Personalen hinner t ex inte gå med de boende ut i tillräcklig omfattning och måltiderna senareläggs om något oförutsett händer. Hälften av de intervjuade anser att personalen har tid att sitta ner och prata.

Dagverksamheten

Innan beslut om bistånd för dagverksamhet tas av biståndsbedömarna kontrollerar de att det finns plats på dagverksamheten. Någon individuell planering görs inte utan det är biståndsbedömaren som sätter upp mål och följer upp dessa.

Anhörigstöd

Enligt riktlinjerna för närståendestöd i Borås Stad skall en stödplan upprättas för den närstående vårdaren när någon beviljas närståendestöd.

Länsstyrelsens bedömning

Länsstyrelsen gör bedömningen att kommunalnämnden *inte uppfyller* Länsstyrelsens *krav*.

Kommentarer

Länsstyrelsen har tagit del av de rutiner för social dokumentation inom äldre- och handikappomsorgen som Borås stad har utarbetat. Länsstyrelsen anser att rutinerna i stort sett är bra och utgår ifrån att den individuella planeringen kommer att fungera väl när dessa börjar användas.

Omsorgens innehåll

För att uppfylla de krav som Länsstyrelsen ställer skall,

- *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.*
- *Arbetsrutinernas syfte skall utvärderas kontinuerligt,*
- *personkontinuitet 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,*
- *optimalt integritetsskydd skapas vid alla intima situationer som kan innebära att den enskilde kan bli sedda av någon annan,*
- *hänsyn tas till en enskilds eventuella starka motstånd till att få omsorg av person av motsatt kön i intima situationer,*
- *den enskilde få avsluta livet med värdighet, där personalen ska uppmärksamma och efterfråga den enskildes önskningar i samband med livets slut.*

Hemtjänst

Enligt enhetschefen är det viktigt att brukaren får fortsätta att vara den han är och därför ska hemtjänsten alltid ta vara på hans eller hennes önskemål. Det kan ibland vara ett dilemma att personalen tar över det den enskilde kan göra själv för att det ska gå fortare. Det gäller att utnyttja tiden hos brukaren på ett sådant sätt att personen själv får möjlighet att göra det han vill och kan. Dessa frågor tas upp till diskussion på de s.k. måndagsmötena.

Om personalen uppmärksammar andra behov efter hand hos brukaren tar de kontakt med biståndsbedömare för en förnyad bedömning.

Personalen är väldigt medveten om att de arbetar i någons hem. De uppger att de ibland tar över trots att brukaren har egna resurser att göra vissa saker eftersom det går fortare. Det beror på den stress som de upplever.

Det finns brukare som har blivit beviljade insatser av social karaktär som promenader och ledsagning. Dessa insatser kan inte alltid utföras när det är tänkt. Många brukare känner sig ensamma. Det skulle enligt personalen kännas bra om brukarna fick bistånd till fler sociala insatser och personalen fick mer tid att utföra dem. En personalgrupp anger i sitt enkätsvar att ”om någon är deprimerad t.ex. verkar det som det är bättre med medicin?”

I största möjliga mån tas hänsyn till brukares starka önskemål att få hjälp av viss person, särskilt när det gäller intima situationer.

Kontaktpersoner för brukarna är ännu inte utsedda, men enligt det Medborgarkontrakt som gäller från och med 1 oktober 2005 lovar kommunalnämnden att brukaren får en kontaktperson inom 14 dagar efter att hjälpinsatsen börjat.

Hemtjänstpersonalen består av 22 personer uppdelade på tre distrikt och de går till alla brukare eftersom de inte är så många i vart och ett distrikt.

Trygghetslarm beviljas generöst och ses ibland också som en väg att få kontakt för att kunna erbjuda och motivera till andra insatser som den enskilde kan vara i behov av. Personalen försöker att vara på plats inom en halvtimme från det att de fått larmet.

Brukarnas intryck

De allra flesta brukare som intervjuats eller svarat på Länsstyrelsens enkät anser att de får den hjälp de behöver. Däremot anser flera att personalen har för lite tid och har för bråttom. Någon skriver ”Allt måste gå så fort, ingen tid för samtal. Det blir mycket opersonligt”, en annan säger ”en virvelvind som kommer igenom, men de gör det de ska”. Några få påpekar att de skulle behöva hjälp med att putsa fönster eller hänga upp gardiner, något som de inte får idag.

De flesta anser att det är en rimlig tid mellan det att de har larmat till dess att de får hjälp. Några anser dock att det dröjer för länge och en påpekar att ”vid larm för toalettbesök kan väntetiden bli så lång att komplikationer uppstår.”

Boenden

På äldreboendena finns inga brukar- eller anhörigråd.

På två av äldreboendena finns det dagverksamheter som är öppna i varierande omfattning. Dagverksamheten på Sanderökroken 2 kan även boende på Sanderökroken 1 besöka. Exempel på kollektiva insatser som erbjuds är bingo, gymnastik, musikcirklar, bakning, utomhusodling, studiecirklar, olika underhållningar och promenader i samarbete med olika pensionärsföreningar. Personalen på en enhet uppger att aktiviteterna utgår från de boendes önskemål.

Enligt enhetsansvariga kan verksamheten inte alltid tillgodose individuella insatser bl. a. på grund av personalresurserna. Enligt en av enkäterna till personalgrupperna finns inget utrymme för aktiviteter på helgerna överhuvudtaget vilket medför att många sitter ensamma på sina rum. Enligt en av de intervjuade personalgrupperna försöker de ta de tillfällen som ges för att prata lite extra och t ex titta på kort tillsammans. Ett sådant tillfälle kan var när någon får hjälp med att duscha.

De båda intervjuade personalgrupperna anser att de inte kan tillgodose behovet av individuella aktiviteter.

De boende deltar i vardagsarbetet på boendet eller i lägenheten i den mån de klarar av det enligt en av de enhetsansvariga.

En av de intervjuade grupperna som bestod av representanter från två enheter uppger när det gäller personkontinuitet att ”Det är jobbigt att alltid gå till samma”. På den ena enheten fördelas vilken personal som ska gå till vilken brukare. Det kan innebära att det ofta är olika personal som t ex hjälper till med dusch och städ. Den andra personalgruppen som blev intervjuad uppger att det är faddern som sköter dusch och städ.

Om de boende önskar slippa viss personal t ex manlig personal vid duschtillfälle försöker de tillmötesgå önskemålet.

Enligt enhetsansvariga diskuteras rutinerna ofta. Den ena personalgruppen instämmer men anser att det är en brist att personalgruppen aldrig träffas allihop samtidigt. Den andra personalgruppen anser att rutinerna aldrig diskuteras men att det flyter ändå och att de ändrar om det behövs.

Vård i livets slut

Det finns för närvarande inga riktlinjer för vård i livets slut för äldreboendena eller hemtjänsten men det finns en grupp tillsatt med representanter från kommunen, primärvården och kyrkan för att utarbeta sådana. Enligt enhetsansvariga för äldreboendena sätter de, i samråd med sjuksköterska, in extra resurser om det finns behov av det när det gäller vård i livets slut.

Enligt enhetschefen för hemtjänst tas inga budgethänsyn när det gäller vård i livets slut utan man sätter in extra personal. Personalen har inte tid att vara hos de enskilda hela tiden men går dit ofta och har tät tillsyn.

Brukarnas intryck

I enkätsvaren omnämns ofta personalen som lugn, erfaren trevlig, hjälpsam, tillmötesgående och engagerad. På frågan ”Finns det något du vill ändra på?” svarar flera att komma ut lite mera, mer social kontakt, promenader, fler fritidsaktiviteter och mer tid för den enskilde personen.

I enkäterna uppger ungefär hälften av brukarna på äldreboendena att de kan påverka tiden för den hjälp de behöver i samband med uppstigning och läggning.

Dagverksamhet/anhörigstöd

Personalen på Dagvården Sanderöd anser att de har möjlighet att arbeta efter deltagarnas individuella behov. Aktiviteter som genomförs är bl. a. tidningsläsning, samtal för att stärka identiteten, kortspel, sjunga, minnesträning, fysisk träning och vardagssysslor.

Den dagvård som bedrivs för personer som bor i ordinärt boende är också att betrakta som stöd till anhöriga. De anhöriga som Länsstyrelsen samtalade med var nöjda med dagvården. Det fanns önskemål om att nämnden borde fånga upp fler yngre för att få fler i den åldersgruppen med liknande behov.

Det finns också anhörigstödjarcirklar. Deltagare till cirklarna fås via biståndsbedömarna, distriktssjuksköterska, annons i lokaltidningen och genom att sätta upp information lokalt. I cirklarna används ett material som Röda Korset tagit fram; ”Att vara anhörig till någon som vårdas hemma eller på särskilt boende”. Deltagarna har även möjlighet att komma med egna önskemål om innehållet. Det kan handla om att diskutera glädjeämnen men även det som är jobbigt. Ibland finns önskemål om att lära sig mer om exempelvis förflyttningsteknik. Det finns fyra platser för avlösning/växelvård. Dataprogrammet ACTION används av några i kommundelen.

Länsstyrelsens bedömning

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

Kommunalnämnden *uppfyller inte* Länsstyrelsens krav när det gäller:

- den enskildes individuella behov tillgodoses inte alltid i de särskilda boendena. Det saknas också former för hur de boendes synpunkter tas tillvara t. ex. genom boendeaktivitets- och matråd.

Kommentarer

I kommunens mål finns angett att brukarråd och anhörigråd ska utvecklas och ges möjlighet till delaktighet och inflytande, både inom hemtjänst och särskilda boendeformer.

Länsstyrelsen anser dock att det är positivt att de boendes önskemål om aktiviteter tas till vara på en av enheterna i de särskilda boendena.

Länsstyrelsen noterade att kommunalnämnden har ett organiserat stöd som vänder sig till anhöriga bl. a. i form av studiecirkel och datastöd, Action.

Länsstyrelsen anser att det är viktigt att kommunalnämnden tar personalens och brukarnas upplevelse av stress i omsorgsarbetet på allvar.

Måltiderna

För att uppfylla de krav som Länsstyrelsen ställer skall:

- *bland chefer och personal finnas tillräcklig kunskap om matens betydelse för äldre människors välbefinnande,*
- *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,*
- *maten vara av god kvalitet och upplevas som god och tillräcklig över dygnet i de särskilda boendena och vid matdistribution till hemmet*

Matdistribution

Maten lagas på restauranten på Sanderöds äldreboende och levereras av kommunalnämndens vaktmästare till personalgruppen som levererar maten till vårdtagarna inom hemtjänsten. Maten är varm när den levereras. Det finns två rätter att välja mellan. Valet görs veckan innan leveransen. Samma mat serveras på restauranten som också besöks av allmänheten.

Beroende på behov av hjälp tar vissa emot maten och väljer sedan själva när de vill äta. Några får hjälp med att lägga upp maten och andra får hjälp med matning. Vid den ”matdistributionsrunda” som Länsstyrelsens handläggare var med på förekom det också att enskilda fick hjälp med att värma mat som de själva hade. Enligt biståndsbedömnarna finns egentligen inga alternativ till att äta på restauranten eller få matdistribution.

Enhetschefen har i enkätsvar angivit att det är viktigt att maten ser aptitlig ut och har rätt temperatur samt att man kan välja maträtt.

Av de enkät- och intervjusvar som lämnats av pensionärerna tycker alla som har matdistribution att den fungerar bra. De allra flesta anser också att matens kvalitet är god och att den smakar bra, ofta mycket bra och att den är variationsrik. Nästan alla ansåg att portionerna var tillräckligt stora. En person hade synpunkter på att köttet var för segt, en tyckte att det var för lite kött, en att potatisen är bedrövlig och en tyckte inte att maten hade någon smak. Några hade haft matdistribution men av sagt sig på grund av att bland annat portionerna var för stora eller att de inte ville vara bundna och passa tider.

Boenden

Enhetscheferna anger i intervjuer och enkätsvar att bl. a. följande är viktigt när det gäller mat och måltider i boendet att

- det är lugn och ro,
- maten är god och välagad,
- det finns möjlighet att välja mellan två rätter,
- maten ser aptitlig ut,
- maten serveras varm och nylagad,
- alla skall äta själva som klarar av det oavsett hur lång tid det tar.

Personalen på äldreboendena uppger i intervjuer och enkätsvar att bl. a. följande är viktigt när det gäller mat och måltider att:

- det är lugn och ro,
- maten är näringsrik, god, varm och anpassad till individuella behov,
- slippa få kvällsmat som lagad kvällen innan,

- bra hygien,
- de boende får tillgång till den hjälp de behöver.

Tre av fem personalgrupper anser att de har tillräckligt med kunskap när det gäller mat och måltider. De grupper som anser att de inte har tillräckligt med kunskap önskar mer utbildning i hygien och näringslära.

Observationer på boende

Vid Länsstyrelsens besök utfördes måltidsobservationer på tre boenden. Matsalarna är rymliga och möblerade med flera mindre bord.

Måltiderna är tidsmässigt utspridda mellan 8.30 och 18.00. På en av enheterna serveras det kvällsmat kl. 16.30. På de tre enheterna finns det möjlighet att få t.ex. kaffe och smörgås senare. Personalen lägger upp maten på tallrikar från kantiner. Några få boende komponerar sin egen måltid. På en av enheterna upplever personalen *alltid* måltidssituationen som stressig. På en enhet var en TV påslagen vid måltidens början men stängdes av efter ca 15 minuter. På två av tre enheter förekom att flera boende matades samtidigt av en personal så kallad stereomatning. På två av enheterna sitter någon /några personal med och äter samtidigt som de matar. I huvudsak är det personalen som för samtal med de boende. Samtalen rör sig om väder, fiske och maten.

Från och med 1 oktober finns det två maträtter att välja på till lunch. Enligt en av personalgrupperna kan de boende få byta ut mat på grund av att de inte tål eller inte tycker om det som serveras.

Länsstyrelsens bedömning

Länsstyrelsen gör bedömningen att kommunalnämnden *uppfyller* Länsstyrelsens *krav*.

Kommentarer

Länsstyrelsen anser att kommunalnämnden bör se över hur maten serveras på de särskilda boendena för att se om karottsystem eventuellt kan användas. Nämnden bör också se över om matning av flera personer samtidigt kan undvikas.

Länsstyrelsen tycker att det är mycket positivt att brukarna kan välja mellan två maträtter vid huvudmålet.

KVALITET - FYSISK MILJÖ

För att uppfylla de krav som Länsstyrelsen ställer skall:

- *lägenheten i det särskilda boendet vara fullvärdigt; eget rum, toalett, dusch/bad och köksdel,*
- *tillgängligheten inom och utanför äldreboendet vara god,*
- *antalet lägenheter i boende för personer med demenssjukdom inte överstiga åtta,*
- *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,*
- *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.

I Sandhults kommunalnämnd finns det tre äldreboenden belägna i två av tätorterna. I Sandared finns Sanderökroken 1 och Sanderökroken 2 och i Sandhult finns Ekekullens äldreboende. De tre boendena ligger nära grönområden/promenadvägar. Sanderökroken 1 och 2 har nära till allmänna kommunikationer vilket saknas på Ekekullen.

Sanderökroken 1 består av 16 lägenheter fördelat på två enheter. En av dessa enheter är för personer med demenssjukdom. Lägenheterna har fullvärdig boendestandard. De boende kan kvittera ut nycklar till ”sin” lägenhet om de önskar. För att komma in och ut på enheten används kodlås. För att komma ut från enheten trycker man först koden därefter ska man trycka på ytterligare en knapp. Koden sitter på kanten av kodlåset.

De larm som förekommer är sänglarm, larmmattor, dörrlarm och trygghetslarm.

Sanderökroken 2 består av 21 bostäder fördelat på två enheter. Åtta rum på boendet för demenssjuka personer saknar trinett/kokmöjligheter. Övriga lägenheter har fullvärdig boendestandard. De boende har egna nycklar och kännedom om koden. Ytterdörren låses automatiskt nattetid. På demensboendet finns ett kodlås och koden finns angiven vid kodlåset.

Trygghetslarmet som finns är stationärt och går via sökare till personalgruppen

Ekekullen består av 27 lägenheter fördelat på två enheter. En av enheterna är ett boende för personer med demenssjukdom Alla lägenheterna är fullvärdiga förutom boendet för demenssjuka personer. Ytterdörrarna låses med automatik klockan 19.00 och öppnas 07.00. Till demensboendet finns det nycklar och kodlås. Koden är synlig. De som önskar kan erhålla nycklar.

De larm som förekommer är sänglarm, dörrmattor, dörrlarm och trygghetslarm. Samtliga larm går till personalens personsökare som de bär på sig.

Enhetsansvariga anser att det finns tillräcklig yta i kök, gemensamhetsutrymmen och korridorer. Det finns tillgång till uteplats på markplan/balkong på samtliga äldreboenden.

Storleken på lägenheterna varierar mellan 23 och 42 kvm. Alla boende har namn på dörren. Lägenheterna på Sanderökroken 1 och Ekekullen har brevinkast eller brevlåda

Länsstyrelsens bedömning

Länsstyrelsen gör bedömningen att kommundelsnämnden *uppfyller* Länsstyrelsens *krav*.

KVALITET – RESURSER FÖR ATT GENOMFÖRA INSATSERNA

Tillräckligt med personal

För att uppfylla de krav som Länsstyrelsen ställer på god kvalitet skall det finnas det antal personal som behövs.

Med det menar Länsstyrelsen:

- *det antal som behövs för att upprätthålla god säkerhet för de boende,*
- *det antal som behövs för att verkställa de insatser som biståndsbedömts,*
- *det antal som behövs för att utföra arbetsplanernas innehåll,*
- *det antal 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 antal som möjliggör dokumentation, planarbete, diskussioner om förhållningssätt och metoder.*

Handläggare

Biståndsbedömarna handlägger cirka 100 ärenden var plus färdtjänstärenden. De anser att de har en bra arbetssituation och hinner med sitt arbete.

Enhetsansvarig - hemtjänst

Enhetschefen för hemtjänst har cirka 50 anställda som hon ansvarar för. Det är en situation som ”inte är helt hopplös”. Hon har tidigare varit ensam enhetsansvarig inom äldreomsorgen i kommundelen, men har nu två kollegor. För hemtjänsten, nattpatrullen, korttidsboendet, dagverksamheten och Sanderökroken 2 finns också en samordnare som sköter det dagliga.

Det som är svårt är att vara chef för både ett boende och hemtjänsten, ”man har ständigt dåligt samvete”.

Enhetsansvarig - äldreboende

Enhetsansvariga anser att ansvarsområdet känns rimligt. Det finns utrymme för att planera och utveckla verksamheterna. Antalet anställda per enhetsansvarig uppgår till cirka 50 personer. Det finns två stycken samordnare anställda som bl. a. sköter den dagliga vikarieanskaffningen. Enhetsansvariga säger i intervjun att de alltid kan önska att de hade ansvar för färre anställda. De hade då haft möjligheter att finnas mer ute i arbetsgrupperna.

Baspersonal hemtjänst

Personalen anser att de hinner med att utföra sitt arbete utifrån beviljat bistånd men de hinner inte med att dokumentera. Vårdtagarna har fått mer och mer bistånd och en tjänst drogs in för två år sedan.

Nattpersonalen hinner med om de inte måste åka på många larm. Den del av natten som Länsstyrelsens handläggare var med var det lugnt och personalen kunde genomföra sina besök i tid och på ett bra sätt. Kvällspersonalen hade dock blivit mycket försenade på grund av att en vårdtagare var mycket orolig och larmade flera gånger.

Brukarnas intryck

De allra flesta brukarna anser att de får den hjälp de har rätt till, men flera tycker att personalen har för bråttom. ”Gör det de ska, sedan ut. Hinner inte sätta sig 5 minuter och prata.” ”Bara in och ut med en gång. Mer personal behövs. Stressade, hinner bara prata lite, men är vänliga”.

Baspersonal boende

Den intervjuade personalen anser att personalresurserna är otillräckliga. De hinner inte sitta ned och prata med de boende, gå ut och gå, städa i tillräcklig omfattning, dokumentationen blir eftersatt. Ibland får de boende vila sig på förmiddagen i stället för på eftermiddagen och tvärtom för att det inte hinns med.

På den enhet som Länsstyrelsen var med på kväll/natt arbetade en personal. Hon ansvarade för 16 boende som bor på ett våningsplan samt tidvis på natten även för korttidsboendet som finns på våningen under. Övrig tid finns nattpatrullen på korttidsboendet. Tiden varierar beroende på hur mycket nattpatrullen har att göra. Det händer också att den personal som är placerad på boendet är behjälplig på ett boende som ligger intill. Vid dessa tillfällen kan huset vara helt tomt på personal.

Nattpersonalen anser att de för närvarande hinner med de arbetsuppgifter de ska utföra men att inget utöver det vanliga får hända i så fall kan det bli stressigt. Det fungerar allra bäst om det är ordinarie personal som arbetar. Vid Länsstyrelsens besök hade alla gått in till sina lägenheter. Det var ett fåtal boende som larmade under tiden Länsstyrelsen var på besök. Den personal som Länsstyrelsen samtalade med trodde att de boende känner sig trygga. Under natten går personalen ”rond” vid tre tillfällen även oftare om det finns behov.

Personalbemanning fördelat över dygnet på Ekekullen, Sanderökroken 1 och Sanderökroken 2:

Enhet	Vardag - dag	Vardag - kväll	Helg - dag	Helg - kväll	Natt
Ekekullen 27 boende	8-9	6	7	5	2
Sanderökr. 1 16 boende	5-7	4	4	4	1
Sanderökr. 2 21 boende	6-7	5	6	4	2

Brukarnas intryck

Av intervjuerna och enkätsvaren från brukare och anhöriga framgår att de flesta anser att de får den hjälp de behöver, men det finns flera som påpekar att personalen har för lite tid att sitta ner och prata. Det finns för lite stimulans för de äldre och för få aktiviteter. ”Jag önskar det fanns mycket mer tid för friskvård. Låt dem gympa, andas frisk luft och vara med, inte bara sitta och förtvina”.

Dagverksamhet

Personalen vid dagverksamheten anser själva att de är ett tillräckligt antal. De brukare och anhöriga som Länsstyrelsen samtalade med var nöjda med verksamheten.

Länsstyrelsens bedömning

Länsstyrelsen gör bedömningen att kommundelsnämnden *uppfyller* Länsstyrelsens *krav*.

Kommentarer

Enligt Länsstyrelsen förefaller antalet personal vid de särskilda boendena stå i rimlig proportion i förhållande till antalet boende. Länsstyrelsen anser dock att kommundelsnämnden behöver se över hur personalresurserna används och fördelas över dygnet med tanke på personalens och flera brukares upplevelse av att personalen inte räcker till.

Personalens kompetens

För att uppfylla de krav som Länsstyrelsen ställer 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 omsorgspersonal avses omvårdnadsprogrammet, social servicelinjen, undersköterskeutbildning eller annan jämförbar gymnasial utbildning.*

Kommundelsnämnden saknar kompetensutvecklingsplan enligt verksamhetsansvarig.

I äldreomsorgsplanen anges att: ”Kommundelsnämnderna har huvudansvaret för att all personal inom äldreomsorgen har grundläggande vårdutbildning och kompetens som svarar mot arbetsuppgifterna. Möjligheterna att erbjuda en god vård och omsorg är starkt beroende av detta.” Borås Stad och Sandhults kommunaldelsnämnds målsättning är att omvårdnadspersonalen ska ha omvårdnadsutbildning.

Enhetschefer

Vid rekrytering av enhetsansvariga efterfrågas påbyggnadsutbildning på högskolenivå, ledarutbildning samt erforderlig erfarenhet från verksamhetsområdet. Av de två enhetsansvariga har en social omsorgsutbildning och en har en utbildning i vård och omsorgsinformatik och dokumentation.

Under året har det förekommit inspirationsdagar som alla enhetsansvariga har kunnat delta i. Det pågår även en chefsutbildning. En av de enhetsansvariga uppger att det finns en intern resurs för handledning inom Borås Stad som kan användas vid behov. En enhetschef anser att hon skulle behöva mer utbildning om ekonomi och social dokumentation vilket hon kommer att få.

Handläggare

En av handläggarna var socionom och den andra har gått sociala omsorgsprogrammet på universitet. Det finns enligt dem utrymme för fortbildning.

Baspersonal

Vid rekrytering av baspersonal efterfrågas omvårdnadsutbildning. I hemtjänsten har 22 av 32 anställda omvårdnadsutbildning, 7 har vårdbiträdesutbildning och 3 saknar utbildning. På särskilt boende är 73 personer anställda. Av dessa har 39 omvårdnadsutbildning, 13 har vårdbiträdesutbildning och 21 saknar utbildning.

Personalen inom hemtjänsten får viss fortbildning, men inte tillräckligt enligt dem som intervjuades. De har varit på en utbildning som handlade om palliativ vård som anordnades i samverkan med bl.a. kyrkan i våras, däremot frös rehabdagen inne. De har också efterfrågat datautbildning. Valideringsutbildning för att bli undersköterska har enligt enhetschefen erbjudits de som inte har denna utbildning och en studiecirkel som rör demenssjukdomar har anordnats.

Personalgruppen som är anställd på boendet för demenssjuka anser att de har fått gå ganska många utbildningar som rör demenssjukdom. Den andra personalgruppen som Länsstyrelsen intervjuade hade önskemål om utbildning/fortbildning när det gäller demenssjukdomar, stroke, hjärt- lungrehabilitering och förflyttningsteknik. När det gäller t. ex. förflyttningsteknik anser de att semestervikarierna är mer uppdaterade än den ordinarie personalen. Handledning har den senare gruppen haft för sju – åtta år sedan. De har efterfrågat det senare men fått svaret att det inte finns några pengar.

Personalen som arbetar på natten önskar sig fler föreläsningar inom olika områden.

Länsstyrelsens bedömning

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

Kommundelsnämnden *uppfyller inte* Länsstyrelsens krav på följande punkter:

- kompetensutvecklingsplan saknas,
- för stor del av baspersonalen inom särskilda boenden saknar adekvat grundutbildning,

Kommentarer

Länsstyrelsen anser att om en kompetensutvecklingsplan upprättas för var och en kommer den att tydliggöra den fortbildning som baspersonalen upplever att de saknar.

Det är viktigt att fortsätta erbjuda den valideringsutbildning som nämnden tidigare erbjudit för att höja grundkompetensen för personalen.

RÄTTSSÄKERHET

Aktgranskning

För att uppfylla de krav som Länsstyrelsen ställer 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,*
- beslutet om olika insatser verkställas *omedelbart* och beslutet om särskilt boende ha verkställts *inom tre månader.*

Länsstyrelsen har granskat 28 ärenden enligt SoL. Ärendena valdes slumpvis ut av Länsstyrelsen och omfattar 19 kvinnor och nio män. Länsstyrelsen har också som tidigare framgått granskar de 15 senaste utredningarna och besluten när det gäller särskilt boende.

Ansökan fanns dokumenterad i de fall det var aktuellt, några av de granskade ärendena avsåg omprövningar av tidsbestämda insatser. Datum för ansökan fanns dokumenterad och det framgick vad som söks. Det framgick dock inte alltid tydligt av dokumentationen vem som ansökt om insatserna.

Utredningarna innehöll i samtliga fall vad som föranlett ansökan, vilka insatser som sökts, aktuell situation, behoven av insatserna och förslag till beslut. Utredningarna innehöll dessutom i de allra flesta fall beskrivningar av den sökandes egna resurser och i vissa fall andra önskemål än insatser enligt SoL.

Handläggningstiden överskred inte i något fall tre veckor.

Besluten innehöll vad som bifallits respektive avslagits, av vem och när beslutet fattats samt enligt vilket lagrum. Dessutom framgick syftet med insatsen de allra flesta ärenden. I ett fall överensstämde inte beslutet helt med ansökan och något delavslag hade inte givits.

Uppföljnings- eller omprövningsdatum fanns i alla ärenden utom två.

Det framgick inte av dokumentationen i de flesta ärenden om besluten verkställts. Däremot har det framkommit vid den uppföljning av icke verkställda beslut och domar som Länsstyrelsen gjort att det den 31 december 2004 inte fanns något beslut som inte var verkställt. Av kommunens uppgifter inför denna tillsyn framkommer att det endast i ett fall dröjt tre månader för ett beslut om särskilt boende i form av demensboende att verkställas.

Länsstyrelsens bedömning

Länsstyrelsen gör bedömningen att nämnden *uppfyller* Länsstyrelsens krav.

Kommentarer

Länsstyrelsen anser att ett dagboksblad bör finnas med datum för olika där åtgärder finns antecknade för att tydliggöra och underlätta att hitta i personakten.

Dokumentation i verkställighet

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 skall sammanfattas och föras till en social journal,*
- *dokumentation enligt hälso- och sjukvårdslagen inte blandas med de löpande anteckningarna enligt SoL.*

Länsstyrelsen har granskat dokumentationen i tre hemtjänstgrupper och på tre särskilda boenden sammanlagt 30. Den enskilde har en pärm där dokumentationen förvaras.

Den individuella planen, insatsplan, görs av biståndsbedömarna vid vårdplaneringstillfället. I den beskrivs vad den enskilde ska ha hjälp med. Vilka mål som finns med insatsen eller hur insatsen ska utföras framgår mer sällan. Av planen framgår inte om den enskilde har varit delaktig.

I ungefär 2/3 av den granskade dokumentationen finns kopia på biståndsbeslut och utredning.

Löpande anteckningar förs. Anteckningar som gäller hälso- och sjukvårdsinsatser blandas mestadels med den sociala dokumentationen. För närvarande sammanfattas inte de löpande anteckningarna i en social journal.

Ett gemensamt material för social dokumentation har tagits fram av Borås stad. En arbetsgrupp har utsetts i kommundelsnämnden som ska föra processen i social dokumentation vidare.

Länsstyrelsens bedömning

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

Kommentarer

Länsstyrelsen har tagit del av det material som Borås stad tagit fram för social dokumentation och anser att det utgör en bra grund för det fortsatta utvecklingen av arbetet.



LÄNSSTYRELSEN
VÄSTRA GÖTALANDS LÄN

BEDÖMNINGSS- 2005-07-01
KRITERIER

LÄNSSTYRELSEN I VÄSTRA GÖTALANDS LÄNS BEDÖMNINGSKRITERIER VID TILLSYN AV ÄLDREOMSORGEN I KOMMUNERNA

Lagstiftningen har huvudsakligen en målinriktad utformning. Det innebär att tillsynsmyndigheten har att översätta politikernas intentioner om mer tydliga krav på hur 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.

Organisation

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 skall:

- organisationen vara sådan att den enskilde vet vem som ansvarar för de insatser och det stöd som han/hon har rätt till,
- 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.

Mål, planer och riktlinjer

Kommunen bör fastställa en övergripande inriktning och policy för verksamhetens kvalitet.

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

Kvalitetssystem utgör ett stöd för ledningen så att den kan styra verksamheten mot uppställda mål. Av avgörande betydelse och en lika viktig förutsättning är också att all personal medverkar i det systematiska och fortlöpande kvalitetssäkrings- och kvalitetsutvecklingsarbetet så att kvalitetsmålen uppnås. (Socialstyrelsens Allmänna Råd, SOSFS 1998:8 (S))

För att uppfylla de krav som Länsstyrelsen ställer skall:

- det finnas mål och planer för verksamheterna,
- målen vara en konkretisering av de övergripande målen i SoL och finnas på olika nivåer och vara väl kända av berörd personal,
- 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

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) om anmälan av missförhållanden, Lex Sarah framgår att kommunen skall ha skriftliga instruktioner för handläggning av anmälningar.

Varje verksamhet behöver anpassa sitt kvalitetssystem till de egna förutsättningarna och kvalitetssystemet bör inte vara mer omfattande än vad som är nödvändigt för att uppfylla verksamhetens kvalitetsmål. Dessa allmänna råd gäller oberoende av vilken modell för kvalitetssystem som används.

Socialstyrelsen allmänna råd om kvalitetssystem inom omsorgerna om äldre och funktionshindrade (SOSFS 1998:8 (S))

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,
- ovanstående rutiner skall vara antagna av nämnden och väl kända av personalen.

Finns resurser, planering för att tillgodose beslutade och kommande behov

Ett tillägg gjordes i tillsynsparagraferna i SoL och LSS den 1 juli 2000 som innebär att länsstyrelsen ska 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:

- kommunen ha en verksamhetsplan för äldreomsorgen,
- det finnas ett system för rapportering mellan socialtjänsten och kommunens planerare,
- utifrån 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 gruppers egna resurser.
Verksamheten skall bygga på respekt för människornas självbestämmanderätt och integritet.
(SoL kap 1 §1, kap 5 § 4)

I propositionen Ändring i socialtjänstlagen 1996/97:124 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 aktigt 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.

För att uppfylla de krav som Länsstyrelsen ställer skall:

- den enskildes behov efterfrågas och tillgodoses,
- den omsorg, omvårdnad och service som ges, utformas tillsammans med den enskilde och/eller företrädare,
- personalen efterfråga den enskildes behov och intresse och i samråd med den enskilde och/eller dennes företrädare planera det stöd som den enskilde behöver, minst 2 ggr/år i de fall insatserna inte har biståndsbedömts,
- den enskildes självbestämmande i olika frågor i vardagen såsom dygnsrytm, mat, klädval, personlig stil, komma ut i frisk luft etc. efterfrågas och dokumenteras kontinuerligt,
- insatserna utföras i den omfattning som bestämts enligt planeringen och/eller biståndsbedömningen,
- personalen skall under ledning av sin chef kontinuerligt arbeta med förhållningssätt och arbetsmetoder; hur trygghet skall skapas, hur individens behov kan tillgodoses, hur den enskildes förmågor kan stödjas men också hur personalen skall arbeta för att nå ett gemensamt förhållningssätt,
- finnas former för hur de boendes synpunkter tas tillvara, t.ex. genom boenderåd, matråd, aktivitetsråd där de boende aktivt kan delta i utformningen av den gemensamma omsorgen och servicen,
- information, aktiviteter och deltagande i samhällslivet anpassas till de enskilda individerna,
- boendets rutiner inte begränsa den enskildes möjligheter att påverka sin vardag. Rutinernas syfte skall utvärderas kontinuerligt dvs. minst en gång per år,
- personkontinuitet finnas så att respekten för den enskildes integritet t ex i samband med matning och personlig omvårdnad upprätthålls,
- optimalt integritetsskydd skapas vid alla intima situationer som kan innebära att den enskilde kan bli sedd av någon annan,
- hänsyn tas till en enskilds eventuella starka motstånd till att få omsorg av person av motsatt kön i intima situationer,
- den enskilde få avsluta livet med värdighet, där personalen ska uppmärksamma och efterfråga den enskildes önsningar 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 jämt över dagen. Natfastan bör inte vara längre än 11-13 timmar.

För att uppfylla de krav som Länsstyrelsen ställer skall:

- bland chefer och personal finnas tillräcklig kunskap om matens betydelse för äldre människors välbefinnande,
- 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,
- maten vara av god kvalitet och upplevas som god och tillräcklig över dygnet i de särskilda boendena och vid matdistribution till hemmet.

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 § 2 st. 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 framgår att inlåsning inte är tillåtet enligt lag. Lagen tillåter fördröjning av passage, om det finns speciella skäl.

Boendeenhetsens 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.

Någon generell gräns för antalet lägenheter går inte att ange, utom för boenden för personer med demenssjukdom där antalet inte bör överstiga åtta. 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 skall:

- lägenheten i det särskilda boendet vara fullvärdigt; eget rum, toalett, dusch/bad och köksdel,
- tillgängligheten inom och utanför äldreboendet vara god,
- antalet lägenheter i boende för personer med demenssjukdom inte överstiga åtta,
- 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.

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§)

Syftet med kvalitetssystemet är att säkra att den enskildes behov av omsorg, vård och service tillgodoses. Systemet bör säkerställa flexibel och effektiv användning av tillgängliga resurser.
(SOSFS 1998:8 (S))

Varje verksamhet behöver anpassa sitt kvalitetssystem till de egna förutsättningarna och kvalitetssystemet bör inte vara mer omfattande än vad som är nödvändigt för att uppfylla verksamhetens kvalitetsmål. Dessa allmänna råd gäller oberoende av vilken modell för kvalitetssystem som används.

Socialstyrelsen allmänna råd om kvalitetssystem inom omsorgerna om äldre och funktionshindrade (SOSFS 1998:8 (S))

Tillräckligt med personal

För att uppfylla Länsstyrelsens krav på god kvalitet skall det finnas det antal personal som behövs.

Med det menar Länsstyrelsen:

- det antal som behövs för att upprätthålla god säkerhet för de boende,
- det antal som behövs för att verkställa de insatser som biståndsbedömts,
- det antal som behövs för att utföra arbetsplanernas innehåll,
- det antal 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 antal som möjliggör dokumentation, planarbete, diskussioner om förhållningssätt och metoder.

Personalens kompetens

Kommunen skall ha en plan för kompetensutveckling för personal som arbetar inom äldreomsorgen.

(SOSFS 1998:8 (S))

För arbetet inom äldreomsorgen skall det finnas personal med lämplig utbildning och erfarenhet. Biståndshandläggare och enhetschefer bör därför ha möjlighet till regelbunden vägledning, handledning och fortbildning.

(3 kap. 3 § SoL, SOSFS 1998:8 (S))

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 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,

RÄTTSSÄKERHET

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. Dessa regler ska i princip tillämpas hos alla myndigheter på alla områden.

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, revisorernas, Länsstyrelsens, Socialstyrelsens och Justitieombudsmannens tillsyn.

Ansökan

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

- För att uppfylla ställda krav på rättssäkerhet skall ansökan vara dokumenterad med vad som söks och vem som söker.

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)

- För att uppfylla ställda krav på rättssäkerhet skall utredningen minst innehålla vad som föranleder ansökan, vilka insatser som söks och förslag till beslut.

Handläggningstid

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

- För att uppfylla ställda krav skall handläggningstiden i normalfallet inte överstiga tre veckor.

Beslut

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

- För att uppfylla ställda krav på rättssäkerhet skall beslutet minst innehålla vad som bifallits respektive avslagits och enligt vilket lagrum, om avslag motivering och besvärshänvisning.

Uppföljning av beslut

En systematisk uppföljning av beslut, planer och insatser, som berör den enskilde, bör göras och dokumenteras samt vid behov omprövas. När det gäller långtgående beslut som särskilt boende är det istället lämpligt att det i beslutet antecknas tid för uppföljning. (SOSFS 1998:8 (S))

- För att uppfylla ställda krav på rättssäkerhet bör uppföljnings/omprövningsdatum finnas dokumenterat.

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)

För att uppfylla ställda krav på rättssäkerhet bör beslutet om insatser verkställas omedelbart och beslutet om särskilt boende ha verkställts inom tre månader.

Dokumentation i verkställighet

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 bistånd 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 1998:8.)

Löpande anteckningar av det som är av vikt för att kunna följa ärendet skall skrivas av personalen. Dessa anteckningar skall kontinuerligt sammanfattas i den sociala journalen i den enskildes personakt.

Dokumentationen enligt HsL skall inte blandas med de löpande sociala anteckningarna. De kan däremot förvaras i samma pärm eller skåp.

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 skall sammanfattas och förs till en social journal,
- dokumentation enligt hälso- och sjukvårdslagen inte blandas med de löpande anteckningarna enligt socialtjänstlagen.

Bengt Andersson
Socialdirektör



LÄNSSTYRELSEN
VÄSTRA GÖTALANDS LÄN

www.o.lst.se

