



LÄNSSTYRELSEN
VÄSTRA GÖTALANDS LÄN

Rapport 2005:57

Tillsyn av äldreomsorgen i Bengtsfors kommun

www.o.lst.se

Tillsyn av äldreomsorgen i Bengtsfors kommun

Rapport 2005:57
ISSN 1403-168X
Rapportansvarig: Socialkonsulenten Ingemar Sunnerdahl

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

SYFTET MED TILLSYVEN	2
METOD	3
SAMMANFATTANDE BEDÖMNING	4
OMFATTNING OCH ORGANISATION AV INSATSER TILL ÄLDRE...	5
Länsstyrelsens bedömning	6
MÅL, PLANER OCH RIKTLINJER	7
Länsstyrelsens bedömning	8
Finns resurser, planering för att tillgodose beslutade och kommande behov?	9
KVALITET I VERKSAMHETEN	10
Resurser för att genomföra insatserna.....	10
Tillräckligt med personal	10
Personalens kompetens	13
Fysisk miljö särskilda boenden	14
Länsstyrelsens bedömning	15
Verksamheternas innehåll med utgångspunkterna trygghet, självbestämmande och integritet	16
Individuell planering	16
Omsorgens innehåll.....	17
Måltiderna	20
Länsstyrelsens bedömning	21
Länsstyrelsens bedömning	21
RÄTTSSÄKERHET	22
Aktgranskning	22
Länsstyrelsens bedömning	22
Dokumentation i verkställighet.....	23
Länsstyrelsens bedömning	23
LÄNSSTYRELSEN I VÄSTRA GÖTALANDS LÄNS BEDÖMNINGSKRITERIER VID TILLSYN AV ÄLDREOMSorgen I KOMMUNERNA	24

BAKGRUND

Länsstyrelserna har som uppgift att granska socialtjänsten, bland annat äldreomsorgen, utifrån socialtjänstlagens bestämmelser och intentioner. Resurserna för länsstyrelsernas tillsyn av äldreomsorgen har ökat i och med regeringens beslut att förstärka tillsynen av vård och omsorg av äldre från och med 2003. Länsstyrelsen planerar därför en genomgripande tillsyn av äldreomsorgen i samliga av 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 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. Bedömningskriterierna bifogas i bilaga.

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

SYFTET MED TILLSYVEN

Länsstyrelsens tillsyn av insatser för äldre personer i Bengtsfors 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 nämndens 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

- Organisationsschema för äldreomsorgen.
- Verksamhetsplan 2005 för äldreomsorgen i Bengtsfors kommun.
- Måldokument för äldreomsorgen i Bengtsfors
- Riktlinjer för handläggning inom äldreomsorgen
- Riktlinjer för insatser inom äldreomsorgen
- Informationsbroschyr om äldreomsorgen
- Informationsbroschyr inför inflyttning på särskilt boende
- Rutin för anmälan om missförhållanden i omsorger för äldre och funktionshindrade enligt Lex Sarah.
- De 15 senaste besluten som rör ansökan om särskilt boende.
- Ett antal biståndsutredningar.

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

Länsstyrelsen har sänt 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 äldreboendena,
- personal på äldreboendena,
- anhöriga/närstående på äldreboendet Solbacken, demensavdelningarna, där 13 svarade,
- anhöriga/närstående på äldreboendet Ängbäcksgården, demensavdelningarna, varav 9 svarade,
- boende/närstående på äldreboendet Björklunda där 14 svarade,
- 60 brukare i hemtjänsten varav 24 svarade.

Länsstyrelsens handläggare har vid sin granskning av äldreomsorgen i Bengtsfors kommun

- intervjuat förvaltningschefen
- intervjuat enhetschefer med ansvar för äldre- och demensboenden samt hemtjänsten, dagverksamheter och anhörigstöd
- intervjuat biståndshandläggarna
- besökt och intervjuat personal och brukare/företrädare och anhöriga vid äldreboendena,
- besökt och intervjuat fyra brukare i två olika hemtjänstområden,
- besökt och intervjuat personal och enhetschef för dagverksamheten på Björkåsen,

Vid intervjuerna har använts strukturerade frågeformulär.

Länsstyrelsen har besökt Granåsgården äldreboende tre timmar en kväll/natt och då också intervjuat kvälls/nattpatrull i hemtjänsten.

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

Länsstyrelsens bedömningar bygger på ovanstående.

SAMMANFATTANDE BEDÖMNING

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

Länsstyrelsen har vid granskningen mött engagerade chefer, handläggare och personal. Trots att nämnden inte uppfyller flera av Länsstyrelsens krav så framstår äldreomsorgen, både hemtjänst och äldreboenden som omfattande och i många avseenden av god kvalitet.

Länsstyrelsen bedömer att nämnden uppfyller de ställda kraven på

- *Omfattning och organisation av insatser*
- *mål och planer för verksamheten,*
- *Resurser, planering för att tillgodose behov*
- *rättssäkerhet –myndighetsutövning,*
- *rättssäkerhet – resurser i verkställighet.*
- *mat och måltider*

Länsstyrelsen bedömer att nämnden inte uppfyller de ställda kraven på

- *tillräckligt med personal för att tillgodose brukarnas individuella insatser samt för att följa upp samt dokumentera,*
- *fysisk miljö, fullvärdiga äldreboenden*
- *kompetensutveckling och fortbildning ,*
- *omsorgens innehåll och arbetsmetoder,*
- *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.*

I Bengtsfors bodde 10 335 människor vid årsskiftet 2004/05.

Bengtsfors har en hög andel äldre invånare. Andelen äldre över 64 år (procentuell fördelning) är totalt 24, i riket totalt är motsvarande andel 17. Andelen ålderspensionärer i Bengtsfors är fördelat enligt följande:

Bengtsfors	Riket
65 – 79 16 %	12 %
80- 8 %	5 %

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

Organisationen

Socialtjänsten i Bengtsfors kommun är organiserad i tre verksamhetsområden varav äldre- och handikappsomsorgen är en. En annan är måltidservice och den tredje är individ- och familjeomsorgen. Äldreomsorgen leds av förvaltningschefen och består bland annat av en stab med två biståndshandläggare, handläggare för avgifter och bostadsanpassning samt en vårdplaneringssjuksköterska. Vidare finns en sjuksköterskeenhet och en hemtjänstenhet samt fem enheter utifrån de aktuella äldreboendena. På Björkåsen finns såväl korttidsboende som dagverksamhet men också sjukgymnastik, arbetsterapi etc. De övriga: Granåsgården, Solbacken, Ängbäcksgården och Björklunda har dagverksamheter. Hemtjänsten är f n organiserad som en enhet förutom Bäckeforsområdet som utgår och leds från Björklunda.

Insatser

Enligt uppgifter ur enkätsvar från kommunen fördelar sig antalet biståndsinsatser för äldre personer i Bengtsfors (ej ekonomiskt bistånd) enligt socialtjänstlagen, SoL, enligt följande:

- 199 personer boende i de särskilda boenden för äldre,
- 179 personer har beviljade hemtjänstinsatser,
- vid tillfället för enkäten var 17 personer beviljade korttidsplats och 10 personer beviljade avlastning/växelvård,
- avlösning till anhörig i hemmet, ingen aktuell
- 195 är beviljade trygghetslarm. Larm från hemtjänsten går till en central larmmottagning i Örebro,

- 7 personer med demens är beviljade dagverksamhet,
- matdistribution erhåller 88 personer.

23 personer som ansökt om bistånd enligt SoL under 2004 har fått avslag på sin ansökan. Inga överklagade beslut enligt SoL har kommit kommunen till del under samma tid. Kommunen har inte haft några beslut eller domar som inte kunnat verkställas.

Uppsökande verksamhet

Under 2003 genomfördes en uppsökande verksamhet genom riktad information och erbjudanden om hembesök. En ny sådan planeras för och genomförs hösten 2005.

Information

Det finns broschyrer samt en hemsida som innehåller information för äldre. Dessutom ges mycket information via biståndshandläggarna.

Samverkan med andra myndigheter, intresseorganisationer, föreningar.

Äldreomsorgen uppger i sitt enkätsvar att samverkan sker i kommunala pensionärsrådet.

SPF och PRO har besvarat Länsstyrelsens enkät om samverkan och information och om verksamheten som sådan. Samverkan sker genom deltagande i KPR samt i en referensgrupp för "Äldreomsorgsplan 2004-2014". SPF upplever en förbättrad information och samverkan fr o m 2004. PRO tycks mena att samverkan kunde vara bättre och att det skulle lyssnas mer på pensionärsorganisationerna.

Tillgängligheten till handläggarna

I de intervjuer som Länsstyrelsen har genomfört erhålls olika svar från brukare, övrig personal samt pensionärsorganisationerna. Från något håll sägs att " det är svårt att få gehör och att handläggningen är långsam". Enstaka uttalanden om missnöje med handläggning och bedömningar har förekommit från såväl brukarhåll som från annan personal.

Länsstyrelsens bedömning

Länsstyrelsen gör bedömningen att nämnden uppfyller Länsstyrelsens krav.

Länsstyrelsen anser att det är bra att nämnden åter ska bedriva uppsökande verksamhet. Det innebär att kommunen tillgodoser lagkravet på information och uppsökande verksamhet.

Det kan finnas anledning att följa upp PRO:s missnöje samt de ifrågasättanden som finns kring biståndshandläggarnas verksamhet, vilket åtminstone delvis kan vara en informationsfråga.

Länsstyrelsens samlade intryck är att olika syn på rätten till bistånd m m och i någon mån bristande kunskap kring bedömningar, rutiner och riktlinjer kan vara orsaker till att handläggningen kritiserats.

MÅL, PLANER OCH RIKTLINJER

För att uppfylla de krav som Länsstyrelsen ställer skall:

- *det finnas mål och planer för verksamheten,*
- *målen vara en konkretisering av de övergripande målen i SoL och finnas på olika nivåer,*
- *utifrån mål på de olika nivåerna görs planer för t.ex. utbyggnad av verksamheter.*

Handlingsplan för Socialnämnden 2005 innehåller ett större antal politiska mål för äldreomsorgen. Bland annat vill man ha ett medborgarperspektiv och genom åtgärder och insatser åstadkomma mätbara och tidsatta resultat. Det handlar om att öka möjligheterna till kvarboende, bland annat genom att förbättra tillgängligheten i bostäder och yttre miljö samt att utveckla hemtjänst och anhörigstöd. Det finns också målformuleringar om att utveckla och förbättra de särskilda boendena.

Handlingsplanen för äldreomsorgen 2005 lyfter fram ett större antal aktiviteter där ansvarsfördelning, tidplan och uppföljning framgår. Mycket handlar om att skapa ett tryggt kvarboende i ordinärt boende. Till detta kommer en satsning på bra kommunikationer, ökad tillgänglighet, ett bra anhörigstöd och utveckling av frivilligverksamheten.

I det övergripande förslaget till äldreomsorgsplan för 2005-2015 genomgås grundligt förutsättningarna för äldreomsorgen och läget för äldre människor i samhället. Förutom en noggrann prognos av behov av insatser och en ambitionsbeskrivning så har planen ett samhällsperspektiv som går utöver det som handlar om socialtjänstens insatser.

Riktlinjer

Kommunen har riktlinjer när det gäller hemtjänst, särskilda boendeformer, korttidsvistelse samt andra insatser för äldre personer över 65 år. I riktlinjerna fastslås att stöd i ordinärt boende skall vara den normala stödformen, främst genom hemtjänst och hemsjukvård. Rätt till kvarboende ska finnas inom såväl ordinärt som särskilt boende. Dessa riktlinjer gäller från 2004-10-26.

Riktlinjerna är relativt heltäckande beträffande de olika insatser som normalt är aktuella inom äldreården. Utgångspunkter är lagstiftningen och Nationell handlingsplan för äldrepolitiken. De tar också upp allmänna principer såsom att riktlinjer inte får användas som underlag för avslag. Länsstyrelsen kommenterar vissa punkter av riktlinjerna nedan.

Enligt biståndshandläggarna kan oro och otrygghet vara en anledning till att bevilja särskilt boende. Någon maxgräns i antalet beviljade hemtjänsttimmar för att kunna bo kvar i ordinärt boende finns inte. Det finns inte heller något visst antal timmar angivet för att få beviljat bistånd till särskilt boende.

Länsstyrelsens bedömning

Länsstyrelsen gör bedömningen att nämnden uppfyller Länsstyrelsens krav.

Målen är en blandning av ambitions-/visionsmål och mer konkreta mål där uppföljningen har tidsbestämts. Sammantaget utgör de en bra grund för den nuvarande och framtida verksamheten. Det är också bra att sådant som inte ryms i den gängse äldreomsorgsverksamheten tas upp, såsom tillgänglighetsfrågor och byggande.

Nämnden bör uppmärksamma att det återstår ett arbete med att diskutera och förankra målsättningarna inom äldreomsorgen med personalen.

Beträffande *riktlinjerna* kan sägas att de i allt väsentligt följer lagstiftningens intentioner och den praxis som finns i dagens äldreomsorg. Tolkningen av och hur strikt riktlinjerna följs i den individuella bedömningen är sedan avgörande för resultatet.

Beträffande hjälp från anhöriga och vänner exempelvis vid ledsagning bör det framgå eller stå klart för biståndshandläggarna att det utifrån lagstiftning inte kan ställas krav på dessa personer att ställa upp med insatser, förutom det lagstadgade ansvar för ekonomi och hushåll som makar delar. Ansvaret för att den enskilde ska uppnå en skälig levnadsnivå ligger på socialtjänsten om den enskilde inte själv kan uppnå en sådan.

När en enskild tackar nej till särskilt boende avslutas ärendet enligt riktlinjerna. I det sammanhanget kan tillfogas att nämnden har ett ansvar att utifrån SoL 11 kap 1 § följa upp om det finns ett behov som kan föranleda någon åtgärd från nämnden.

Finns resurser, planering för att tillgodose beslutade och kommande behov?

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,*
- *samtliga beslut och domar verkställas omgående eller när det gäller särskilt boende inom tre månader.*

Planerna för äldreomsorgen innehåller bland annat långtidsprognos för befolkningsutvecklingen. Vidare uttalas en ambition att kunna tillgodose äldres behov, såväl de som kräver socialtjänstens insatser som de insatser som behövs i samhället i övrigt såsom anpassade bostäder och tillgänglighet i yttre miljö.

Länsstyrelsen har sedan år 2000 haft årliga uppföljningar av hur insatser för äldre kunnat verkställas. Bengtsfors kommun har i dessa undersökningar inte visat på ”negativa” siffror angående ej verkställda beslut eller att avslag behövs göras trots behov av insats hos den enskilde. Detta styrker nämndens redovisning av att tillgången på äldreboenden hittills varit tillfredsställande.

Länsstyrelsens bedömning

Länsstyrelsen bedömer att nämnden uppfyller Länsstyrelsens krav.

Bengtsfors kommun bör liksom flertalet kommuner påminnas om risken med en alltför snabb avveckling av äldreboenden vilket varit en trend i riket. Det rätta sättet att minska antalet ansökningar om äldreboende är att stötta människors önskan att bo kvar i eget boende. Detta sker bland annat genom att arbeta förebyggande med uppsökande verksamhet, tidiga insatser och en bra hemtjänst/hemvård. Ett annat sätt är att arbeta med folkhälsofrågor och samhällets tillgänglighet. Socialnämnden tycks utifrån ovannämnda planer vara medveten om detta förhållningssätt. Det är viktigt att dessa frågor förankras i hela den kommunala förvaltningen.

KVALITET I VERKSAMHETEN

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

Det finns två biståndshandläggare som vardera handlägger ungefär 130-150 biståndsärenden. De har dessutom ansvar för hemvårdsbidrag. Handläggarna anser att de har så många ärenden att det innebär att uppföljningar och omprövningar kan bli framskjutna. Extrapersonal har enligt ledningen kunnat tas in vid sådana tillfällen. De möten med genomgångar av ärenden som nu sker med förvaltningschefen upplever handläggarna som värdefulla. Handläggarna har inte känt sig så involverade vad gäller fortbildning och medverkan kring äldreplaner.

Enhetschefer

Länsstyrelsen har intervjuat enhetscheferna för boendena och hemtjänsten. Det finns enhetschef placerad på respektive boende, vilket möjliggör ett aktivt, närvarande ledarskap.

Två enhetschefer ansvarar för hemtjänstens verksamhet. Den som har huvudansvaret för hemtjänsten i hela kommunen, förutom Bäckeforsområdet, anser att hennes ansvarsområde är stort geografiskt och organisatoriskt. Arbetet har därför i mycket prägats av utvecklings- och administrativt arbete. Hon anser att hon hittills inte haft möjlighet att tillräckligt stödja och utveckla hemtjänstgrupperna i den utsträckning som hon skulle vilja men hon arbetar för nu för detta och upplever ett stöd från ledningen. En ny organisation fr o m 2006 minskar hennes område när hemtjänsten i Långed läggs samman med äldreboendet på samma sätt som i Bäckefors.

Hemtjänsten

Enligt cheferna skiftar det beträffande personalens möjligheter att utföra beviljat bistånd, men ” i stort- ja”. Det arbetas med schemaläggning - ”årsarbetstid” och flexibilitet efter behov av insatser. Extraresurser kan sättas in vid behov.

Brukarna svarar, främst i enkäterna, i flera fall att personalen har för bråttom. En annan följd av det som de uppfattar som personalbrist är bristande tid för promenader och dylikt. Några uppger också att den snäva bemanningen gör att de får lägga sig för tidigt. I övrigt är man i allmänhet nöjd, eller mycket nöjd, med personalens insatser och anser i allmänhet att man får de insatser som beviljats.

Personalen ser en förbättring i sin arbetssituation bland annat genom att numera ha regelbundna träffar med arbetsledaren samt att man skapat gruppleddare. Möjligheten att genomföra ett bra arbete uppges skifta. Vid hög belastning händer det att man får skjuta upp sådant som städning. Personalen hävdar också att sådant som de ser skulle behövas: social tid, promenader etc inte är biståndsbedömt, vilket också innebär att det egentligen skulle behövas mer personalresurser.

Hemtjänstens nattpatrull

Kvällsinsatserna i hemtjänsten kan pågå till 22.00. Nattpatrullen består av 2 personer. Det görs vid tiden för tillsynen ca 17 besök per natt mellan 21.00 och 07.00. Patrullen svarar dessutom på larm som kan påverka kvällens/nattens planerade insatser. Vid Länsstyrelsens tillsyn fanns det enligt uppgift viss möjlighet för nattpatrullen att sitta ner och prata med de besökta brukarna. Det händer också att oroliga personer tas med till Granåsgården.

Dagverksamhet och anhörigstöd

Chef för dagverksamheten på Björkåsen är också chef för äldreboendet. Länsstyrelsen träffade förutom chefen också en rehabassistent samt personalen på dagverksamheten för personer med demenssjukdom.

Det har genomförts en enkät till ca 300 personer om önskemål kring dagverksamheter beträffande innehåll, frekvens och hur långt man kan tänka sig att åka för att komma till en dagverksamhet. Störst intresse fanns för sång/musik, promenader och träning. Störst intresse finns av naturliga skäl om dagverksamheten finns i närområdet.

På dagverksamheten för personer med demenssjukdomar på Björkåsen arbetar två personer. Verksamheten besöks av maximalt fem personer per dag och upp till tre dagar i veckan. Personalen anser sig räcka till för nuvarande verksamhet, där för närvarande sju personer är inskrivna. Det finns också öppen verksamhet två dagar i veckan för boende på Björkåsen och folk från närområdet. I denna deltar 6-7 personer, mest kvinnor. Dagverksamheten skulle enligt uppgiftslämnarna kunna vara mer omfattande, men detta förutsätter mer information och uppsökande verksamhet.

Varje äldreboende har egen dagverksamhet, med en personal på halvtids- eller 75 -procenttjänst, för boende och närboende. Flera brukare/anhöriga anser att dagverksamheten är bra medan det i några enkätsvar uppges att det inte finns någon fungerande sådan eller att den ofta är stängd.

Anhörigstöd

I november 2004 antogs nya riktlinjer för hemvårdsbidrag. Vid ett vårdbehov på mer än 8 timmar per dygn kan det utbetalas 1000 kronor per månad. Dagverksamhet och korttidsboende/växelvård kan fungera som avlastning för vårdande anhöriga. Anhöriga uttrycker till Länsstyrelsen värdet av dagverksamheten på Björkåsen.

Boendena

Det finns fem äldreboenden i Bengtsfors kommun. Länsstyrelsen har gjort tillsyn av olika slag på Björklunda, Solbacken (demensavdelningarna och mattillsyn), Björkåsen ("öppet hus" och dagverksamheten), Ängbäcksgården (demensenheter) och natttillsyn på Granåsgården. Mattillsyn har skett på Ängbäcksgården. Intervju har skett med kommunens kostchef.

Personalen på de olika boendena har något varierande syn på bemanningsfrågorna. Från tre boenden, Björklunda, Solbacken och Ängbäcksgårdens demensenheter uttrycks mer eller mindre tydligt att personalbrist, åtminstone vissa tider, är orsak till att den enskildes behov av individuell tid till utevistelse, egna aktiviteter eller samvaro inte hinns med i tillräcklig utsträckning. Björkåsen är under förändring/ombyggnation och på Granåsgården har endast personalenkät inhämtats, eftersom s k demenstillsyn relativt nyligen genomfördes där.

Boende/anhörigas åsikter styrker mer eller mindre tydligt personalens uppgifter. Till det kommer oro för säkerheten vid Solbacken, där nattpersonalen minskats vid tidpunkten för tillsynen. En återkommande uppgift är oro eller missnöje över att det kommer många nya och utbildade vikarier in på sommaren.

Natttillsyn

Vid Länsstyrelsens observation kvälls/natttid på Granåsgården fanns det två personer som arbetade. En sjuksköterska utgår dessutom från Granåsgården, så gör även nattpatrullen. Nattpersonalen på Granåsgården ansåg att de klarade arbetet när det är "lugnt". Detta trots att det är fråga om 61 boende på två olika våningar. Arbetet delades upp i tillsyn och helronder samt att gå på larm, ca 30-40 per natt. Översikt kan man av självklara skäl inte ha. Detta kompenseras av fungerande larm, god personkännedom och att man i allmänhet har lugnt, trots att det finns demensavdelningar på boendet. Det hävdades på Granåsgården att aktivering under dagen kan vara en orsak till lugnare nätter. Det finns också möjlighet att vid särskilda behov ringa in extra personal. Länsstyrelsen uppfattade att tillsynen av de boenden fungerade vid besökstillfället, troligen mycket beroende på god kunskap och erfarenhet hos den aktuella personalen. Boendets storlek och uppdelning på våningar och avdelningar innebär en viss risk ur säkerhetshänseende och ställer stora krav på uppmärksamhet och aktivitet från personalen.

På Solbackens äldreboende uttrycktes en oro när nattbemanningen nu minskades från tre till två efter att Arbetsmiljömyndighetens krav på andra sätt tillgodosetts.

Länsstyrelsens bedömning

Länsstyrelsen bedömer att nämnden delvis uppfyller Länsstyrelsens krav.

Länsstyrelsen anser utifrån inkomna uppgifter att personalresurserna är så tilltagna att några direkta missförhållanden inte framkommit.

Följande bör följas upp, utvärderas och vid behov åtgärdas.

- Det finns anledning att främst på de boenden som nämnts ovan samt inom hemtjänsten följa upp och om så behövs åtgärda hur sociala behov som individuell tid hos den enskilde, utevistelser mm kan tillgodoses. Det torde, åtminstone delvis, vara fråga om bemanning, men kan också handla om hur arbetet organiseras och vad som prioriteras. En sådan uppföljning bör också gälla säkerhets/trygghetsaspekten på Solbacken som givit upphov till farhågor hos personal och brukare/anhöriga.

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, fortbildning i arbetet eller anse att de har en tillräcklig utbildning för sina nuvarande arbetsuppgifter,*
- *all tillsvidareanställd personal skall ha relevant utbildning,*
- *för biståndshandläggare och chefer för särskilda boenden avses social omsorgsutbildning, socionom eller jämförbar högskoleutbildning,*
- *för vård- och omsorgspersonal adekvat grundutbildning inom äldreområdet samt lämplig erfarenhet för arbete med målgruppen. Som relevant grundutbildning anses omvårdnadsprogrammet, social servicelinjen, undersköterskeutbildning eller annan jämförbar gymnasialutbildning.*

Handläggare

Biståndshandläggarna har social omsorgsutbildning respektive socionomutbildning. De har möjlighet att delta i kompetensutveckling i olika former såsom enstaka kurser, biståndshandläggardagar mm men det finns ingen kompetensplan, alltså en från nämnden påbjuden fortbildning.

Enhetschefer

Enhetscheferna har social omsorgsutbildning, en har socionomutbildning, en sjuksköterskeutbildning, och en enhetschef en påbyggd undersköterskeutbildning.

De finns ingen skriftligt formulerad plan för kompetensutveckling men de tillfrågade eftersöker själva utbildning och kommer överens inom ledningsgruppen vad som kan vara av vikt för verksamheten.

Baspersonal

I det material som Länsstyrelsen begärt in från nämnden framgår att ca 60 % av personalen har utbildning i form av omvårdnadsprogrammet eller motsvarande. Detta bekräftas i intervjuer med personal och de anser att det finns ett behov av omvårdnadsutbildning och har en önskan att få vidareutbilda sig. Flera av dem uppger att de fått kortare utbildningar i form av läkemedelshantering, bemötande, vård i livets slut och om demenssjukdomar. Det har också givits möjlighet till valideringsutbildning.

Enligt ansvariga chefer tycks fortbildningar ha varit frivilliga varför kompetensnivån kan skifta. Det saknas kompetensutvecklingsplaner också för baspersonalen. Personalen själv uppger att ekonomin är styrande. Det uppges finnas möjligheter till extern handledning om särskilt behov uppstår.

Länsstyrelsens bedömning

Länsstyrelsen bedömer att nämnden inte uppfyller Länsstyrelsens krav.

- Länsstyrelsen anser att kompetenskraven inte uppfylls. Länsstyrelsen anser att nämnden aktivt bör arbeta för att höja andelen personal inom äldreomsorgen med adekvat grundutbildning.
- En kompetensutvecklingsplan för var och en i äldreomsorgspersonalen bör finnas. Det är tveksamt om utbildningar, som det uppgivits kunna vara, bör vara frivilliga då tillräckliga kunskaper är nödvändigt för en relevant och bra omsorg/omvårdnad.

Fysisk miljö särskilda boenden

För att uppfylla de krav som Länsstyrelsen ställer skall:

- *det särskilda boendet vara fullvärdigt med eget rum, toalett, dusch och köksdel,*
- *boendet ligga i nära anslutning till nödvändiga kommunikationer och allmän service,*
- *den fysiska boendemiljön utformas så att den enskildes integritet respekteras, t ex egen fullvärdig bostad, lås, namnskyltar, brevlåda mm.*
- *den enskilde veta hur han/hon kan tillkalla hjälp,*
- *ett fungerande larmsystem finnas,*
- *inläsning inte förekomma. Den enskilde skall kunna låsa sin dörr,*
- *de boende inte behöva vara rädd för övergrepp och kränkningar, skall veta hur han eller hon kan tillkalla hjälp.*

Det är önskvärt att vid korttidsboende, rehabilitering och avlastning erbjuda eget rum med dusch och toalett. Det är också önskvärt att platsantalet för demensboenden inte överstiger åtta personer.

Björklunda äldreboende i Bäckefors har 22 boende, som har en fullvärdig boendestandard. Utrymmen för matgemenskap och dagverksamhet finns. Det är lätt att komma ut och nära till affärer och dylikt.

Ängbäcksgsgården i Dals Långed består av ett ordinärt särskilt boende som håller på att omvandlas till ett seniorboende, alltså ett boende avsett för äldre men utan biståndsbeslut om särskild boendeform. De två demensavdelningarna kommer att vara kvar och innebär ett fullvärdigt boende. Det som efterfrågas där är plats och möjlighet till sysselsättning/dagverksamhet och en skyddad utemiljö för demensavdelningarna.

Björkåsen i Bengtsfors är ett äldreboende med 28 boende och 15 korttidsplatser. Den kan betecknas som en äldre sjukhemsbyggnad med ofullständig boendestandard. Grönområde finns, men det ligger relativt långt från centrum och servicefunktioner samt med ofullständiga allmänna kommunikationer. Det finns ombyggnadsplaner på att bygga om till demensboende med godtagbar boendestandard. Det finns bra lokaler för sysselsättning mm , däremot behövs, och kommer vid en mer renodlad demensvård att behövas, ett uterum/trädgård.

Granåsgården i Bengtsfors har 61 boende fördelade på två våningar. Alla lägenheter utom en har fullvärdig boendestandard. Det finns grönområden i närheten, ca 1 km till samhällsservice men inga allmänna kommunikationer i direkt anslutning till boendet. Granåsgården har en egen trädgård, där det odlas och finns höns. ”Skörden” används bland annat vid en höstfest/skördefest.

Solbacken i Billingsfors har 52 boende fördelade på två våningar och 6 avdelningar. Bostäderna har fullvärdig boendestandard. Närhet till grönområden, allmänna kommunikationer och samhällsservice.

Dagverksamheten

Dagverksamheten för personer med demens på Björkåsen har en lokal som anpassats för verksamhet för personer med demenssjukdomar. Dagverksamheter finns också på de andra boendena.

Länsstyrelsens bedömning

Länsstyrelsen bedömer att nämnden ännu inte uppfyller Länsstyrelsens krav.

Björkåsen har i nuläget inte fullvärdiga bostäder men ombyggnad planeras och nämnden har lagt förslag till fullmäktige. Bedömningen ovan är beroende av om beslut om ombyggnation tas. Det finns enligt Länsstyrelsen skäl att göra Björkåsen till ett attraktivt alternativ, då bilden av sjukhem/långvård hos många invånare lever kvar.

Lägre boendestandard kan vara acceptabelt för korttidsplatser, även om strävan bör vara att också göra dessa till rum med eget hygienutrymme och gärna trinett eller liknande.

Verksamheternas innehåll 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 närstående,*
- *personalen efterfråga den enskildes behov och intresse och i samråd med den enskilde och/eller dennes närstående 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, kläddval, personlig stil, komma ut i frisk luft etc. efterfrågas och dokumenteras kontinuerligt,*
- *insatserna utförs i den omfattning som bestämts enligt planeringen och/eller biståndsbedömningen.*

Biståndsbedömning: Hemtjänst, särskilt boende mm

När en enskild ansöker om bistånd görs oftast ett hembesök hos den sökande. Det är den enskildes egna beskrivna behov som bedöms.

Biståndshandläggaren faxar underlag till hemtjänstgrupperna när en ny brukares insatser ska verkställas. Hemtjänstpersonalen arbetar sedan med det material där beslut och insatser framgår som biståndshandläggarna överlämnat och för sedan vissa sociala journalanteckningar på de insatser som utförs hos brukarna.

Enligt uppgift från grupperna arbetar man inte med kontaktperson som tidigare. Enligt ledningen arbetas det dock för att det ska fungera.

Biståndshandläggarna strävar efter att följa upp utredningar kontinuerligt, normalt en gång om året, och hemtjänstens personal kan initiera till omprövning av ärende vid brukarnas förändrade biståndsbehov.

Länsstyrelsen noterar en skillnad i uppfattningar om biståndsbehov och bedömningar mellan biståndsbedömarna och omsorgspersonal. Enligt enhetschefen för hemtjänsten kan det ha varit alltför frikostigt med vissa insatser tidigare. Biståndsbedömarna anser att de kan göra relevanta bedömningar utan att ta hänsyn till den kommunala ekonomin och att de informerar om och utreder sociala behov och inte bara omvårdnad. Personalen uppfattar att biståndsbedömningen är ”sträng” och att de sociala behoven ofta förbigås.

Brukares intryck

Flera av de intervjuade var osäkra på hur utredningen hade gått till men var noga med att poängtera att de fick den hjälp de behövde. De flesta som svarat på Länsstyrelsens enkät eller intervjuats uppger att de inte varit med att upprätta en plan. De som svarat att de medverkat till en individuell plan anser att planen stämmer överens med det stöd och den hjälp de får.

Om de skulle var missnöjda med insatsens utförande eller om det gällde den personal som arbetade hos dem, visste de vem som var biståndshandläggare och hur de skulle ta kontakt med denne om så krävdes.

Också hos flera biståndstagare framkommer ett visst missnöje med ”stränga” biståndsbedömningar samt tidigare oklarheter kring hemvårdsbidrag. Flera anser att det egentligen finns behov av mer insatser av social karaktär. Flera önskade också mer insatser av servicekaraktär som fönsterputs och mer städning.

Boendena

Ankomstsamtal genomförs på boendena. Medverkar gör ofta den enskilde, kontaktmannen, anhörig, sjuksköterska och enhetschef, men medverkande skiftar något mellan boendena. Det tycks också hända att ankomstsamtal ibland inte hinns med. Ankomstsamtalen kan innehålla bland annat: levnadsbeskrivning, hälsa, aktiviteter på boendet, rutiner på boendet, egna önskemål och intressen.

Enligt enhetscheferna ska det finnas en individuell plan för varje boende men den tycks ännu inte vara konsekvent genomförd och finnas för varje person. Enligt personal finns en individuell plan för den enskilde, men det framkommer också att genomförandet kommit olika långt. Detsamma gäller för hemtjänsten som vid tillsynsrapportens skrivande uppges ha ”kommit ikapp”.

Länsstyrelsen bedömning

Länsstyrelsen bedömer att nämnden inte uppfyller Länsstyrelsens krav.

På följande punkter bedömer Länsstyrelsen att nämnden bör följa upp/åtgärda

- Det missnöje och ifrågasättande av biståndsbedömarnas bedömningar och riktlinjer som i tillsynen kom till uttryck hos såväl brukare och omsorgspersonal bör på något sätt åtgärdas, oavsett orsak och relevans.
- Individuella planer ska finnas för alla som har hemtjänst eller bor i särskild boendeform. Sociala och existentiella behov ska framgå av planen, som ska följas upp och utvärderas regelbundet. Dokumentationen om sociala behov ska vara skild från sjukvårdsdokumentationen och ska följas upp regelbundet.

0

Omsorgens innehåll

För att uppfylla de krav som Länsstyrelsen ställer skall:

- *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,*
- *information, aktiviteter och deltagande i samhällslivet anpassas till de enskilda individerna,*

- *boendets rutiner inte begränsa den enskildes möjligheter att påverka sin vardag.,*
- *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 sedda av någon annan,*
- *den enskildes andliga och existentiella behov efterfrågas och tillgodoses,*
- *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 önsknings i samband med livets slut.*

Hemtjänsten

Brukarnas behov av omsorg och omvårdnad och praktiskt stöd, såsom städning, tvätt och inköp kan tillgodoses enligt intervjuad personal. Sociala insatser som promenader och social samvaro finns enligt personalen i alltför liten utsträckning med i besluten/uppdragen. Dessa områden vill hemtjänstgrupperna lyfta fram och anser att insatserna behöver utökas.

Personalgrupperna beskriver att de har ett rehabiliterande arbetssätt och att de är överens om att försöka stödja brukaren att vara så delaktig som möjligt. Insatserna hos brukarna är dock styrda av tider och schemalagda arbetsuppgifter som påverkar deras möjligheter att arbeta rehabiliterande. Att arbeta med kontaktperson görs inte för närvarande enligt den intervjuade personalen.

Av den information som givits av personal och brukare uppfattas inte personalkontinuitet prioriteras så högt, även om tankar och ambitioner finns. Från ledningen hävdas dock att den ges hög prioritet exempelvis vid schemaläggning.

Många äldre har trygghetslarm. Enligt biståndshandläggarna bedöms behovet av larm generöst eftersom det kan innebära trygghet för den enskilde och därmed skjuta upp behovet av andra biståndsinsatser.

Brukarnas uppfattning

Av enkätsvar och intervjuer av brukare i hemtjänsten framkommer att de flesta är nöjda med personalen, att de gör ett bra arbete och är kunniga samt att de inger trygghet. Ibland kan brukarna uppleva personalen som stressad men den utför i allmänhet det som ska göras.

De brukare som Länsstyrelsen intervjuat säger att hemtjänstens personal tar hänsyn till hur de vill ha det i sitt hem men påtalar att det finns bestämmelser som påverkar insatsernas utförande och som påverkar självbestämmandet. Några av de intervjuade påpekar att personaltillgången styr när de kan få hjälp med läggning.

Flera av de intervjuade samt svarande i flera enkäter uppger att de har (alltför) mycket personal som kommer till dem och några upplever att det är påfrestande. De är nöjda med att bo kvar hemma i ordinärt boende och anser sig ha de hjälpmedel de behöver men kan sakna att komma ut eller få sitta ner och prata med personalen.

Dagverksamhet och anhörigstöd

Utbudet av aktiviteter är omfattande och utformat för att stimulera och träna olika förmågor hos dem som är beviljade en plats på dagverksamheten för dementa eller i de öppna verksamheterna. Från personals sida uppges att mer information och uppsökande verksamhet troligen skulle kunna leda till ett bättre utnyttjande av de verksamheter som finns.

Det stöd som finns för anhöriga som vårdar sin anförvant är dagverksamhet för personer med demenssjukdom, samt öppna dagverksamheter, hemvårdsbidrag och korttidsboende(avlastning)

Boendena

I enkäter från boende och anhöriga framkom att de flesta var mer eller mindre nöjda. Det uttrycks behov av mer resurser i form av personal bland annat för möjligen att komma ut och ibland för tid att sitta och prata. De boende och deras anhöriga anser i viss mån att de kan vara med och påverka när de vill stiga upp och gå och lägga sig. Några efterlyser mer individuella aktiviteter såsom att få komma till en affär och mer promenader.

Personalen anser att det finns möjligheter att tillgodose den enskildes behov av aktiviteter och deltagande i samhällslivet till viss del men att det enligt ovan inte finns tillräckliga personalresurser.

På de olika äldreboendena har de boende en kontaktman. Personalen uttrycker att de i sitt arbete respekterar de boendes självbestämmande och integritet och försöker planera arbetet utifrån detta.

Länsstyrelsens bedömning

Länsstyrelsen bedömer att nämnden delvis uppfyller Länsstyrelsens krav.

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

- Kontaktmannaskap bör användas också i hemtjänsten och då måste detta och vad som ingår i uppdraget vara tydligt för både personal och brukare. Att arbeta aktivt med detta ”arbetsverktyg” kan förbättra det individuella förhållningssättet gentemot brukaren och dessutom innebära en utveckling av yrkesrollen.
- Det finns anledning att utifrån organisation, schemaläggning mm mer förbättra personalkontinuiteten i hemtjänsten. Flera brukare uppger sig ha en alltför stor mängd personer som kommer till dem.
- Personaldimensionering och arbetets upplägg bör framför allt utgå ifrån tillgodoseendet av brukarens behov. Detta kan kvalitetssäkras genom individuell uppföljning av biståndsbeslut/individuell plan.

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.*

Enhetscheferna för boendena anger följande som viktigt att tänka på när det gäller maten och måltiderna:

- lugn och harmonisk miljö,
- matens kvalitet,
- näringsriktig och lämpligt fördelade över dygnet.

Personalen på boendena uppger att de har åtminstone viss kunskap kring mat och måltider. Det finns kostombud. Kommunens kostchef är mycket engagerad i allt kring kosthållningen och matsituationen.

Observationer på boende

Tillsyn vid måltider har skett på Ängbäcksgårdens demensboende samt på flera avdelningar på Solbacken. Länsstyrelsen har granskat sådant som den fysiska miljön vid måltiden, hur maten serveras, valmöjligheter av mat och drycker, stämningen vid matborden, personalens förhållningssätt vid servering mm.

Något genomgående anmärkningsvärt så som alltför stressig matsituation märktes inte av. Vid något observationstillfälle märktes dock att flera matningar gjorde att andra fick vänta vilket skapade en viss oro.

Normalt serveras en rätt, men utifrån särskilda behov och önskemål kan andra alternativa rätter beställas. Det finns kostombud på enheterna. Alltför långa matuppehåll behöver inte förekomma, då det på de olika enheterna hävdas att det efter ordinarie kvällsmål erbjuds extramål/tv-mål. En del boende önskar sådant. Kostchefens engagemang och kostombudens möjlighet att se och förmedla behov bör ge goda förutsättningar för att maten ska kunna vara både uppskattad och näringsriktig.

Matdistribution

Länsstyrelsen har inte fått in några tydliga signaler från brukare i enkäterna om maten varken positivt eller negativt. De intervjuade som har matdistribution verkar nöjda. Från hemtjänstens ledning och från personal uppges att det kan vara svårt att hålla maten varm, när det är långa transporter. Personalens uppfattning om maten skiftar från att den är dålig och ibland snålt tilltagen till att den är ”bra”.

Länsstyrelsens bedömning

Länsstyrelsen bedömer att nämnden uppfyller Länsstyrelsens krav.

Det har i samband med matsituationen nämnts kvalitetssäkringsprojekt som ”Ätglädjeprojektet” och ”Vertygslådan”. Matens betydelse i äldrevården, både socialt, nutrition mm är enligt Länsstyrelsen ett ämnesområde som lämpar sig bra för kvalitetsarbete.

Metoder för uppföljning och egenkontroll

För att uppfylla de krav Länsstyrelsen ställer skall:

- *Uppföljning ska ske genom individuella uppföljningar, brukarundersökningar, hantering av klagomål och avvikelserrapporter 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 kända av personalen.*

Det finns skriftliga rutiner och blankett för hur enskilda och närstående kan framföra klagomål/synpunkter. Enligt vissa ansvariga kan den dock vara ”ganska okänd”. Hemtjänsten håller på att införa en informationspärm hos brukarna, där den kommer att vara med.

Rutiner för anmälan om missförhållanden i omsorger om äldre och funktionshindrade enligt Lex Sarah finns i kommunen. Intervjuade personalgrupper känner mer eller mindre till kommunens rutiner för klagomål/synpunkter och Lex Sarah. Det finns dock en osäkerhet hos personalen var instruktionerna finns. Det betonas dock från ledningen att det i rutinen ingår att personalen ska skriva under att de tagit del av densamma.

Enligt enhetschefer och personal dokumenteras inte alltid avvikelser om uteblivna insatser.

Länsstyrelsens bedömning

Länsstyrelsen bedömer att nämnden inte helt uppfyller Länsstyrelsens krav.

Det finns ett behov av att aktualisera ovannämnda rutiner och blanketter för personalen och se till att de är tillgängliga för både brukare och personal. Avvikelser och incidenter bör ses som viktiga att dokumentera i den sociala journalen.

RÄTTSSÄKERHET

Aktgranskning

Ansökan

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

Utredning

- *För att uppfylla ställda krav på rättssäkerhet skall utredningen minst innehålla vad som föranleder ansökan, vilka insatser som sök, aktuell situation, behoven av insatser och förslag till beslut.*

Handläggningstid

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

Beslut

- *För att uppfylla ställda krav på rättssäkerhet skall beslutet minst innehålla vad som bifallits respektive avslagits av vem och när beslutat fattats samt enligt vilket lagrum, om avslag motivering och besvärshänvisning.*

Uppföljning av beslut

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

Verkställighet av beslut

- *För att uppfylla ställda krav på rättssäkerhet bör beslutet om olika insatser verkställas omedelbart och beslutet om särskilt boende ha verkställts inom tre månader.*
- *Det skall framgå av beslutet vem/vilka som skall verkställa.*

Länsstyrelsen har granskat ett antal ärenden enligt SoL. Ärendena valdes ut av Länsstyrelsen. Granskning har också gjorts av de 15 senaste utredningarna/besluten om särskilt boende.

Länsstyrelsens bedömning

Länsstyrelsen bedömer att de granskade ärendena uppfyller Länsstyrelsens krav enligt ovan.

Det finns dock anledning att kommentera vissa delar av utredningarna. Det gäller främst utredningarna om särskilt boende. Formuleringen beslut enligt arbetsplan kompletteras ibland med att den enskilde en tid kan klara sig med andra insatser, vilket kan åstadkomma en osäkerhet när beslutet ska verkställas. En uppgift om omprövning med ett datum angivet vid ett beslut om särskilt boende, som bör vara en permanent, tillsvidare-insats, kan tyckas förvirrande.

En formulering under rubriken bedömning i det granskade materialet är att ”möjligheterna i hemmet måste provas”, en annan att kriterierna” omfattande service- och omvårdnadsbehov under hela dygnet ska uppfyllas.” Detta skulle kunna tolkas så att avslag kan ges om inte hemtjänst i alla former prövats samt om en person inte behöver kontinuerlig tillsyn. Enligt Länsstyrelsen innebär ett beslut om särskilt boende kan ske utifrån mer begränsade behov, exempelvis ensamhet och ångest och att möjligheten att tillgodose de behoven i hemmet bara är teoretiska.

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

Länsstyrelsen har granskat de dokument som finns för verkställigheten på särskilda boenden samt inom hemtjänsten i Bengtsfors kommun.

Nämnden har utarbetat en struktur för verkställighetsdokumentationen bestående av individuell plan och genomförandeanteckningar. Levnadsberättelse ingår också, på åtminstone vissa av äldreboendena.

Den individuella planen utgår från en ”Dalslandsmodell” som nyligen antagits. Även om den finns på alla boenden utom ett så är användandet ännu inte konsekvent genomfört.

Journalanteckningarna som länsstyrelsen granskat på flera boenden och i hemtjänsten har varit relativt bra genomförda. Ofta finns den ”sociala dimensionen” med. Om de individuella planerna i högre grad tar upp sociala behov så förbättras troligen också de löpande journalanteckningarna i detta hänseende.

Länsstyrelsens bedömning

Länsstyrelsen gör bedömningen att nämnden ännu inte uppfyller Länsstyrelsens krav.

Det är viktigt att individuella planer finns i varje ärende i hemtjänst och på de särskilda boendena. Den ska bland annat innehålla sociala behov, inklusive psykiska och existentiella behov, och följas upp regelbundet och då ska utfallet noteras. Journalanteckningar bör innehålla det som är relevant för uppföljningar/utvärderingar av planen. De ska bland annat innehålla uppgifter om incidenter och avvikelser ifrån planen.



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 grupperns 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 utförs 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 önsknings i samband med livets slut.

Måltiderna

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

Äldre människor har sämre förmåga att ta upp näring ur maten. Det är därför nödvändigt att kosten för äldre har hög näringsstäthet och att måltiderna fördelas jämt över dagen. Nattfastan 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.

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.

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

