LÄNSSTYRELSEN
VÄSTRA GÖTALANDS LÄN
Rapport 2005:35

# Tillsyn av äldreomsorgen inom Melleruds kommun

www.o.lst.se

# Tillsyn av äldreomsorgen inom Melleruds kommun

Rapport 2005:35
ISSN 1403-168X
Rapportansvarig: Socialkonsulent Ingemar Sunnerdahl
Utgivare: Länsstyrelsen i Västra Götalands län
Enhet: Socialenheten
Adress: 462 82  Vänersborg
Telefon: 0521-60 50 00
Fax: 0521-60 55 25
Beställ från www.o.lst.se under rubriken Rapporter

BAKGRUND ..... 2
SYFTET MED TILLSYNEN ..... 2
METOD ..... 3
SAMMANFATTANDE BEDÖMNING ..... 4
OMFATTNING OCH ORGANISATION AV INSATSER TILL ÄLDRE .. 6
Länsstyrelsens bedömning ..... 8
MÅL, PLANER OCH RIKTLINJER ..... 8
Länsstyrelsens bedömning ..... 12
Finns resurser, planering för att tillgodose beslutade och kommande behov? ..... 13
Länsstyrelsens bedömning ..... 13
KVALITET I VERKSAMHETEN ..... 14
Resurser för att genomföra insatserna ..... 14
Tillräckligt med personal ..... 14
Länsstyrelsens bedömning ..... 17
Fysisk miljö särskilda boenden ..... 18
Länsstyrelsens bedömning ..... 20
Verksamheternas innehåll med utgångspunkterna trygghet, självbestämmande och integritet ..... 20
Individuell planering ..... 20
Omsorgens innehåll ..... 21
Måltiderna ..... 22
Metoder för uppföljning och egenkontroll ..... 25
Länsstyrelsens bedömning ..... 25
RÄTTSSÄKERHET ..... 26
Aktgranskning ..... 26
Länsstyrelsens bedömning ..... 27
Dokumentation i verkställighet ..... 27
Länsstyrelsens bedömning ..... 27

**Bilaga: bedömningskriterier**

BAKGRUND

Länsstyrelserna har som uppgift att granska socialtjänsten, bland annat äldreomsorgen, utifrån socialtjänstlagens bestämmelser och intentioner. Resurserna för Länsstyrelsernas äldretillsyn 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 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.

Under våren 2005 granskas kommunerna Bengtsfors, Bollebygd, Lilla Edet, Mellerud, Munkedal, Skövde, Stenungsund, Töreboda och stadsdelsnämnderna Frölunda och Linnéstaden i Göteborg. Under hösten 2004 genomfördes tillsyn i Mariestads kommun och i stadsdelsnämnden Gunnared i Göteborg.

# SYFTET MED TILLSYNEN

Länsstyrelsens tillsyn av insatser för äldre personer i Melleruds kommun skall ge svar på följande frågor

- Hur nämnden organiserar och verkställer sina insatser till äldre
- Har insatserna en god kvalitet?
- Hur garanteras den enskildes rättssäkerhet?

Förväntad effekt är att kommunens insatser för äldre uppmärksammas och att eventuella brister avhjälps.

# METOD

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

- Bokslut 2004, socialnämndens arbetsmaterial,
- Bra att veta om vård och omsorg i Mellerud,
- Riktlinjer för biståndsenheten,
- Budget 2005, plan 2006-2007,
- Riktlinjer för hantering av klagomål inom Vård och Omsorg/Socialtjänsten,
- Organisationsschema för äldreomsorgen,
- Verksamhetsmål för Hälso- och sjukvårdsenheten på Bergs avd A+B,
- Informationsfolder om gruppbostaden Karolinen,
- Målsättning för Fagerlids äldreboende,
- Målsättning för Skålleruds äldreboende,
- De 15 senaste besluten som rör ansökan om särskilt boende.

En enkät sändes ut till pensionärsorganisationerna som ingår i det kommunala pensionärsrådet med frågor om samverkan, tillgänglighet och resurser. De organisationer som besvarat enkäten är Mellerudsbygdens SPF och Melleruds PRO.

Länsstyrelsen har sänt enkät 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 Bergs äldreboende,
- personal på Skållerudshemmet,
- personal på Kroppefjällshemmet,
- personal på Karolinens äldreboende,
- personal på Fagerlidshemmet,
- boende/närstående på Bergs äldreboende, varav 16 svarade,
- boende/närstående på Fagerlidshemmet, demensenheten, varav nio svarade,
- 60 brukare i hemtjänstområdena Centrum och Kroppefjäll, varav 36 svarade.

Länsstyrelsens handläggare har vid sin granskning i kommunen:

- intervjuat socialchefen,
- intervjuat enhetschefer med ansvar för äldre- och demensboenden, hemtjänsten, dagverksamhet och anhörigstöd,

- intervjuat biståndshandläggarna,
- intervjuat verksamhetsledarna för hemtjänsten,
- besökt och har intervjuat personal och brukare/företrädare och/eller anhöriga vid Fagerlidshemmet, Bergs äldreboende, hemtjänstområde Centrum, hemtjänstområde Kroppefjäll samt (personal) dagverksamheten på Älvan.

Vid intervjuerna har använts strukturerade frågeformulär.

Länsstyrelsen har besökt Skålleruds äldreboende tre timmar en kväll/natt och följt med kvälls/nattpatrullen i hemtjänsten under tre timmar en kväll/natt.

Länsstyrelsen har granskat 30 personakter och social dokumentation i verkställighet på olika verksamheter enligt SoL.

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 sammantaget mött en i många avseenden väl fungerande verksamhet och en positiv inställning till verksamheten hos ledning och personal. Också brukare inklusive anhöriga har i huvudsak uttryckt sig positivt om de olika verksamheterna. Länsstyrelsen har emellertid ett antal punkter som nämnden behöver åtgärda.*

*Länsstyrelsen bedömer att nämnden uppfyller de ställda kraven på*

- *omfattning och organisation av insatser till äldre*
- *mål och planer för verksamheten*
- *rättsäkerhet utifrån aktgranskning*
- *mat och måltider*
- *uppföljning/egenkontroll*

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

- *fullvärdiga äldreboenden, gäller Bergs äldreboende, men också Kroppefjällshemmet*
- *vissa delar av riktlinjerna*
- *individuell planering*
- *dokumentation i verkställighet*

- *tillräckligt med personal för att tillgodose brukarnas individuella insatser samt följa upp och dokumentera*

***Kommentarer***
*Kommunen bör planera omfattningen av äldrebostäder utifrån lagstiftningens krav och äldres behov och önskemål. Det finns en risk om Mellerud, så som många andra kommuner, kortsiktigt och alltför snabbt avvecklar antalet äldrebostäder, till förfång för de äldre som kan behöva sådant boende, men också för den egna verksamheten. Den kan (och i viss mån redan har fått) få problem av ekonomisk och praktisk natur, exempelvis kostnader för medicinskt färdigbehandlade personer samt överbeläggningar. Långsiktig planering, kan underlättas av att, så som tänkt är, informera och undersöka äldres behov genom uppsökande verksamhet.*

*Bergs äldreboende måste utvecklas genom att bland annat höja boendestandarden för de permanent boende och i övrigt utveckla verksamheten för såväl dessa som på de korttidsplatser som behövs för kommunens behov.*

*Äldreomsorgsverksamheten behöver vidareutvecklas genom att konsekvent använda uppföljningsbara handlingsplaner. Systemet med kontaktperson bör användas i alla verksamheter och formerna torde kunna utvecklas där det redan förekommer.*

*Även om de flesta brukarna, inklusive anhöriga, i intervjuer och enkäter är relativt nöjda, så finns det ändå synpunkter och invändningar som är värda att följa upp och åtgärda och som bland annat handlar om bristande tid för social samvaro, individuella aktiviteter m m.*

*Det finns anledning att i rekryteringssammanhang arbeta för en tydligare social utbildningsprofil hos personal med myndighetsutövande och ledande befattningar.*

# 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 Melleruds kommun bor 9 792 personer (dec 2003). Cirka 9 % av befolkningen i kommunen är födda utomlands. Av befolkningen i kommunen är ca 20 % i åldersgruppen 25-44 år och ca 30 % i åldersgruppen 45-65 år. Andelen ålderspensionärer (procentuell fördelning) är totalt 22 % av befolkningen, i riket totalt är andelen ålderspensionärer 20 %. Andelen ålderspensionärer i Mellerud är fördelat enligt följande: 65-79 år 16 % (1567) och 80- år 6% (588).

Nedanstående information är hämtad från enkätsvar, intervjuer, hemsida m m.

**Organisationen**

Socialtjänsten i Melleruds kommun är organiserad i tre verksamhetsområden, varav vård och omsorg, som har ansvaret för äldreomsorgen, är en. Vård och omsorgsverksamheten leds av socialchefen. Organisationen består av en biståndenhet med två handläggare samt fyra enhetschefer med ansvar för verksamheten på de särskilda boendena, hemvården/hemtjänsten och den kommunala hälso- och sjukvården.

Inom äldreomsorgens verksamhet finns dagverksamhet på de särskilda boendena där även personer som bor utanför det särskilda boendet kan delta i vissa fall. Dessa insatser är inte biståndsbedömda. I Melleruds kommun finns ingen riktad dagverksamhet för personer med demenssjukdomar.

**Insatser**

Enligt uppgifter ur enkätsvar från kommunen är det totalt 474 äldre personer i kommunen som har biståndsinsatser (ej ekonomiskt bistånd) enligt socialtjänstlagen, SoL, varav 270 är kvinnor och 194 är män.

- 174 personer bor i särskilda boenden,
- 197 personer har beviljade hemtjänstinsatser,

- 16 personer har vid granskningstillfället korttidsplats. Vid detta tillfälle var ingen av platserna för avlösning/växelvård,
- 186 beviljade trygghetslarm finns. Larmet från hemtjänsten går till Svenska Trygghetsjouren i Malmö, som förmedlar det vidare till hemtjänstens personal på dagtid och hemsjukvårdens personal på kvällar och nätter,
- ingen biståndsbeviljad dagverksamhet vid tillsynsbesöket,
- ingen beviljad avlösning i hemmet var aktuell vid tillsynen.

Antal avslag på sökt biståndsinsats enligt SoL under 2004, har varit 26. Nio överklagade beslut enligt SoL har kommit kommunen till del under samma tid. Samtliga beslut/domar under motsvarande tid har kunnat verkställas även de som avslagits på grund av resursbrist trots behov (åtta stycken 2004).

**Uppsökande verksamhet**
Kommunen har ingen uppsökande verksamhet riktad till äldre. Diskussioner förs om att personer över 75 år i kommunen skall erbjudas hembesök med information om äldreomsorgen.

Av de pensionärsorganisationer som är representerade i det kommunala pensionärsrådet, KPR och som besvarat Länsstyrelsens enkät framkommer av svaret från pensionärernas riksorganisation, PRO, inte känner till att kommunen bedriver någon uppsökande verksamhet inom äldreomsorgen däremot anges i svaret från Sveriges pensionärsförbund, SPF, att det är på planeringsstadiet beträffande Älvans öppna dagverksamhet för äldre.

På kommunens hemsida finns kortfattad information om äldreomsorgens verksamhet. Information sprids även genom broschyrer som läggs ut på allmänna platser. Det finns även informationsbroschyrer om de olika särskilda boende i kommunen som den enskilde kan ta del av.

**Samverkan med andra myndigheter, intresseorganisationer och föreningar**
Äldreomsorgen i Mellerud uppger i sina enkätsvar att de samverkar med olika intressenter i äldrefrågor, bl. a med företrädare för pensionärernas intresseorganisationer genom KPR, möte med föreningsliv och andra organisationer. Dalslandskommunerna har dessutom ett samarbete för stöd och utveckling av de sociala verksamheterna.

I Mellerud finns PRO och SPF representerade i det kommunala pensionärsrådet. Intresseorganisationerna uppger att det är genom KPR som samverkan sker med kommunen i äldreomsorgsfrågor.
Intresseorganisationerna uppger att de deltar i planering av äldreomsorgen. SPF anser att samarbete fungerar bra och att de deltar i olika grupparbeten, exempelvis planering av Älvans verksamhet för äldre som bor i ordinärt boende.

Däremot anser PRO att samarbetet med kommunen fungerar dåligt men har inte gett några exempel på detta. En organisation anser att det är lätt att få tag på handläggare eller ansvariga i kommunen medan den andra anser att bättre tillgänglighet är önskvärd.

**Länsstyrelsens bedömning**

*Länsstyrelsen bedömer att nämnden uppfyller Länsstyrelsens krav.*

Kommentarer
*Mellerud har relativt goda informationskanaler. Ambitionen att gå ut med information/uppsökande verksamhet är lovvärd och ligger i linje med lagstiftningen. Att ha kontakt och samarbete med pensionärsorganisationerna kan ses som en del av ett medborgarperspektiv. Missnöjet från PRO kan finnas anledning att analysera och vid behov åtgärda.*

*Dagverksamheter, såväl öppna som biståndsbedömda, bör kunna utvecklas vidare som ett led i att kunna erbjuda tidiga insatser och som ett komplement till hemtjänst.*

# MÅL, PLANER OCH RIKTLINJER

***För att uppfylla de krav som Länsstyrelsen ställer skall:***
- ***det finnas mål och planer för verksamheter,***
- ***målen vara en konkretisering av de övergripande målen i SoL och finnas på olika nivåer,***
- ***utifrån mål på de olika nivåerna göras planer för t.ex. utbyggnad av verksamheter.***

Under januari 2005 antog socialnämnden en handlingsplan för Individ- och familjeomsorg, Vård och omsorg samt Stöd och service till vissa funktionshindrade.

**Övergripande mål**
Socialtjänstens insatser ska vila på demokratins och solidaritetens grund och främja människornas sociala och ekonomiska trygghet, jämlikhet i levnadsvillkor och aktiva deltagande i samhällslivet.

Vägledande principer är helhetssyn, frivillighet och självbestämmande, kontinuitet, normalisering, flexibilitet, närhet och valfrihet.

**Övergripande produktionsmål**
En ”Handlingsplan vid särskild händelse” ska utarbetas och fastställas för socialtjänsten på förvaltnings- respektive verksamhetsnivå.

Riktlinjer för systematiskt brandskydd ska utarbetas och fastställas.

Utredning av behov av transporter inom verksamheterna Vård och omsorg och Stöd och service ska genomföras. Vidare redovisas förslag till åtgärder för att transporterna ska bli mer kostnadseffektiva
Gemensam bemanningspool för bland annat rekrytering av korttidsvikarier ska inrättas under förutsättning att kostnaderna minskar med nuvarande organisation av verksamheten.

Samverkan i Utveckling av Socialtjänsten i Dalsland/USD/, där Melleruds socialnämnd genom avtal med de övriga kommunerna är administrativ huvudman, ska ytterligare stärkas.

En enhetlig uppdragshandling ska upprättas för verksamhetsledare inom socialtjänsten.

**Inriktningsmål för Vård och omsorg**
Socialnämnden ska ge en enskilde vård och omsorg i överensstämmelse med gällande lagstiftning. Verksamheterna ska utformas så att den enskildes, över tid varierande, behov kan tillgodoses. Därvid ska särskilt beaktas de övergripande målen som Riksdagen antagit för utformningen av äldrepolitiken.

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

**Produktionsmål för Vård och omsorg**
Verksamheten vid gruppbostaden Älvan ska vara avvecklad senast den 1 september 2005.

Vårdbehovsmätning genomförs två gånger per år både i särskilda boendeformer och ordinärt boende. Modell utarbetas för vårdbehovsmätning inom verksamheterna Stöd och service. Utbildning påbörjas för att stärka verksamhetsledarnas kompetens.

I samverkan med övriga kommuner i Dalsland redovisas och fastställs nyckeltal, som belyser verksamhetens effektivitet och utveckling.

Socialtjänsten medverkar i utredning om samverkan av rehabiliteringsresurser. Handlingsplan för vård och omsorg av äldre och personer med funktionshinder har utarbetats under 2004. Remissvar bearbetas och förslag till plan presenteras och fastställs våren 2005.

**Verksamhetsförändring inom Vård och omsorg**
Antalet platser i särskilda boendeformer har reducerats från 213 till 189 platser under 2003/2004. Antalet platser reduceras med ytterligare tolv under 2005 till 177 genom att gruppbostaden Älvan stängs senast den 31 augusti 2005. Tidigare avveckling innebär enligt nämnden att socialtjänsten kommer att få svårigheter att tillgodose behoven inom ramen för gällande lagstiftning om efterfrågan har samma omfattning som under 2004. Månadskostnaden under avvecklingen beräknas till 628 tkr.

Hemvården förstärks med 0.5 årsarbetare inom ramtilldelning samt vid utökat kommunbidrag med cirka 3.2 årsarbetare på grund av nedläggning av gruppbostaden Älvan. Det behövs cirka 0.25 årsarbetare för varje avvecklad plats, vilket motsvarar 3.5 årsarbetare (helårsinsats). Rehabteamet utökas med 0.15 årsarbetare. Hobbyverksamheterna vid Fagerlidshemmet och Skållerudshemmet finns kvar med en viss inskränkning i verksamheten vid Fagerlidshemmet.

**Plan 2006/2007**
Efter att tolv platser har avvecklats under 2005, planeras under 2006 att ytterligare verksamhet med tolv platser i särskilda boendeformer ska upphöra vid årsskiftet 2006/2007. Hemvården och hemsjukvården behöver samtidigt förstärkas med cirka fyra årsarbetare, när platser avvecklas vid särskilda boenden.

**Målsättning för de särskilda boenden**
Fagerlidshemmet, Skållerudshemmet, Karolinen och Kroppefjällshemmet har samma målsättning. Målsättningen är sammanfattningsvis att: ”Du ska trivas och vi vill erbjuda dig bra omsorg och god vård samt ge Dig möjlighet till en aktiv meningsfull tillvaro i gemenskap med andra.”

Bergs äldreboende har bland annat följande mål:
”Varje person som kommer till Bergs skall erbjudas god omvårdnad. Det är upp till oss som personal att lära oss det vi behöver kunna för att ge vårdtagaren bästa möjliga vård.”

I samtal med enhetscheferna framkom att de övergripande målen är nedbrutna på verksamhetsnivå men att det saknas bestämda tider för revidering av målen.

Personalen på Fagerlidshemmet känner till målen för verksamheten och uppger att de varit med att utarbeta dessa. Personalen på Bergs äldreboende är mer tveksam till om det finns övergripande mål som är nedbrutna till verksamhetsnivå.

**Målsättning för hemvården**
Hemvården/hemtjänsten i Melleruds kommun uppger sig inte ha hunnit bryta ner de övergripande målen i sin verksamhet. Personalen anser ändå att det finns tydliga mål för verksamheten även om de inte arbetat med dessa på lokal nivå.

**Riktlinjer**
Mellerud kommuns socialnämnd har utfärdat riktlinjer när det gäller biståndshandläggning enligt socialtjänstlagen, vård och omsorg. Riktlinjerna gäller från den 1 juni 2004 och fastställts av socialnämnden 2004-03-22.

Syftet med riktlinjerna är att
- ge trygghet, förutsägbarhet och tydlighet i vad som erbjuds,
- ge vägledning i de bedömningar som måste göras,
- bidra till rättsäkerhet, tillse att handläggningen sker på professionell grund,
- bidra till kostnadseffektivitet, tillse att tillgängliga resurser används så effektivt som möjligt.

Genom riktlinjerna läggs en ribba för vilka beslut som biståndshandläggaren kan fatta på delegation. Insatser som avviker från fastställda riktlinjer skall beslutas på högre nivå. Beslutsdelegater fastställs av nämnden.

Sammanfattning av riktlinjernas innehåll

- En individuell prövning görs alltid för att bedöma om det finns skäl som gör att fastställda riktlinjer inte bör tillämpas,

- Tidsbegränsade beslut används alltid för beslut om insatser i ordinärt boende, som längst för ett år i taget. Återkommande uppföljningar är ett viktigt instrument för att tillse att rätt insats beviljats i förhållande till den enskildes behov,

- När insatserna i ordinärt boende inte är tillräckligt för att garantera en skälig levnadsnivå och den enskilde har behov av omfattande insatser, dygnet runt kan plats på särskilt boende erbjudas,

- Vid stora kostnadsskillnader mellan olika insatser som båda tillgodoser behovet anser nämnden att den insats som är mest kostnadseffektiv skall beviljas,

- En individuell planering, en arbetsplan skall alltid utarbetas både i särkskilt och ordinärt boende,

- Ledsagning kan beviljas om den enskilde inte kan få hjälp från närstående, vänner eller frivilligorganisationer,

- För den som inte kan iordningställa sitt huvudmål på egen hand kan matdistribution beviljas,

- Vid behov av sociala kontakter och samvaro skall biståndshandläggaren i första hand uppmuntra till kontakter med de organisationer och föreningar som erbjuder aktiviteter,

- Stöd till närstående skall utformas så att den närståendes egna behov tillgodoses,

- Beviljade insatser kan inte bytas mot annan önskad insats som inte är biståndsbedömd.

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

Vårdbehovsmätningar kan ske inför såväl beslut om hemtjänst som om särskilt boende. Om bistånd förslås som går utöver riktlinjerna så tas ärendet till nämnden för beslut. Det finns hos biståndsbedömarna en känsla av att ”ribban höjts” och att detta beror på den ekonomiska situationen.

**Länsstyrelsens bedömning**

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

Kommentarer
*Det är lämpligt att bryta ner övergripande mål i alla de enskilda verksamheter exempelvis hemvården där så ännu inte skett. Ett sådant arbete kan utveckla medvetenheten hos personalen och kvalitén i biståndsinsatserna.*

*Beträffande kommunens riktlinjer så är dessa till stor del i linje med socialtjänstlagens intentioner. Det är emellertid inte riktigt att förutsätta att närstående eller andra i första hand ska tillgodose behov av ledsagning. Anhöriga eller andra kan inte åläggas något sådant ansvar. Ledsagning ingår i de insatser som äldre och funktionshindrade kan behöva för att uppnå en skälig levnadsnivå.*

*Beträffande handläggningen av biståndsansökningar så noteras att handläggarna upplever en ”höjd ribba”. Det kan finnas anledning att utreda om denna utgår från socialtjänstlagen och praxis eller påverkas av annat.*

*Länsstyrelsen har noterat att duschning en gång per vecka i ett enskilt ärende fastställts genom en länsrättsdom. I det enskilda fallet går således en riktlinje före ett motiverat önskemål/behov som var tre gånger per vecka. I en satsning på att utveckla hemvården/hemtjänsten så kan en sådan markering att begränsa insatser i hemtjänsten ifrågasättas.*

## 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.***

Det framgår av tidigare skrivningar att verksamheten fram till nyligen i stort sett kunnat tillgodose enskildas behov av insatser, också behovet av särskilt boende. Vid Länsstyrelsens tillsyn tycks situationen vara något ansträngd med vissa överbeläggningar bl. a. Under 2004 har också avslag givits angående äldrebostäder trots att handläggarna ansåg att behov förelåg. Även om dessa behov senare kunde tillgodoses tyder det på en bristsituation.

Det finns också en medvetenhet om att fortsatt minskning av antalet äldrebostäder kommer att göra det svårt att tillgodose de kommande behoven. Trots detta finns en preliminär planering av fortsatt nedläggning av antalet bostäder.

Socialtjänsten deltar i kommunens fysiska planering, vilket även gäller KPR.

### Länsstyrelsens bedömning

*Länsstyrelsen anser det tveksamt om nämnden uppfyller Länsstyrelsens krav på planering och framförhållning även om situationen fram till dags dato varit acceptabel.*

Kommentarer
*Det finns anledning att ifrågasätta den planerade nedläggningen av bra äldrebostäder. Den förväntade förändringen i människors inställning till kvarboende bör inväntas och den utvecklingen kan troligen förstärkas genom ett bra utbud av hemvård/hemtjänst mm.*

*Däremot finns det en anledning att snarast omstrukturera Bergs äldreboende genom att förbättra och separera de permanenta bostäderna. Där torde också i framtiden behöva erbjudas ett bra korttidsboende och utvecklade möjligheter att bedriva en effektiv rehabverksamhet.*

# 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.***

Socialchefen har under Socialnämnden det övergripande ansvaret för äldreomsorgen. Organisationen är sedan uppbyggd med fyra enhetschefer samt underställda verksamhetsledare för hemtjänstområden respektive för de särskilda boendena. De två biståndshandläggarna har, åtminstone tills vidare, gemensam enhetschef med hemvården/hemtjänsten.

De fyra enhetscheferna som ansvarar för de sex äldreboendena och hemtjänsten anser att de har möjlighet att klara av sitt ansvarområde. Enhetschefen för hemvården anser att det vid vissa tillfällen kan vara svårt att hinna med eftersom hon är ansvarig för både hemvården och biståndsenheten.

Personalgrupperna har uttryckt att de anser att de har mest kontakt med verksamhetsledarna och de anser att dessa personer har ett stort ansvarsområde. Enhetscheferna träffar personalen vid exempelvis arbetsplatsträffar. Från hemvårdspersonalens sida finns ett intresse av mer kontakt med biståndshandläggarna.

Biståndshandläggarnas arbetsbelastning kan beräknas på olika sätt. Det finns drygt 200 hemtjänstärenden, andra ärenden skiftar i omfattning. Handläggarna anser sig i stort hinna med och även följa upp ärendena.

**Bergs äldreboende**
På Bergs äldreboende bor 44 personer. Boendet är uppdelat i två avdelningar. På vardagar arbetar sju personer på dagen (sex personer på helgen), fyra personer på kvällen, samt fyra personer på natten. Förutom baspersonalen finns två verksamhetsledare som arbetar dagtid.

Personalen anser att det är för lite personal för att hinna med att arbeta med ett rehabiliterande arbetssätt. De anger exempelvis att vissa boende får komma upp först vid 11.00-11.30 på förmiddagen och läggningarna börjar vid 18.00-18.30.

**Fagerlids äldreboende**
På Fagerlidshemmet finns totalt 70 lägenheter. Utav dessa är 18 lägenheter för personer med demenssjukdomar. Länsstyrelsen har närmare granskat ***demensboendet*** som har tre avdelningar med sex boende vardera. Dessutom finns f n inrättat två bostäder för korttidsboende. Här har personalen så kallat tre-treschema. Detta innebär bl. a att helgerna är bättre bemannade än vad som annars är vanligt. Personalen uppger att de i huvudsak kan ge en individuellt utformad omvårdnad/omsorg. Dock upplevs det stressigt tidvis, exempelvis vid duschning.

Anhöriga ger en något splittrad bild av en i de flesta avseenden bra omvårdnad/omsorg men där det ändå upplevs som att personalen inte räcker till för att tillgodose alla individuella behov av utevistelser och sysselsättning.

På Fagerlidshemmet förutom demensenheten uppger personal som svarat på enkät att det finns möjlighet att tillgodose boendes individuella behov och att de kan tillgodose boendes behov av stimulans och trygghet.

**Karolinens äldreboende**
Vid den anhörigträff som genomfördes vid Karolinen gavs ett allmänt mycket gott omdöme om omvårdnaden/omsorgen på boendet. Uppfattningen var att personaltillgången var tillräcklig, förutom på helger då personalen ansågs vara för få.

**Hemvården**
Personalen anser att de i stort hinner med sina uppgifter, men att det tidvis är stressigt och tidvis kan vara svårt att fullgöra de beslutade insatserna fullt ut. Denna uppfattning delas av deras verksamhetsledare. Det finns en medvetenhet om hur arbetet bör bedrivas: trygghetens betydelse, kontinuiteten och de sociala behoven har blivit tydligare, bl. a via utredningar-arbetsplaner.

## 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 och anses omvårdnadsprogrammet, social servicelinjen, undersköterskeutbildning eller annan jämförbar gymnasialutbildning.***

I Mellerud kommun finns ingen övergripande plan för personalens kompetensutveckling.

### Enhetschefer

Tre av fyra enhetschefer har sjuksköterskeexamen med olika påbyggnadsutbildningar. Endast en enhetschef har en social omsorgsutbildning som grundutbildning.

### Handläggare

Det finns två ordinarie biståndshandläggare i kommunen varav en har en social omsorgsutbildning. Denna handläggare är för närvarande föräldraledig och vid tillsynen vikarierade en undersköterska för denne. Den andra ordinarie handläggaren har en filosofie kandidatexamen i psykologi.

### Verksamhetsledare

I äldreomsorgen finns fyra verksamhetsledare inom hemvården/hemtjänsten och fem verksamhetsledare inom särskilda boenden. Utbildningsbakgrunden bland dessa är mycket varierande. Verksamhetsledarna inom hemvården är samtliga undersköterskor med olika erfarenhetsbakgrund medan verksamhetsledarna inom särskilda boendeformer är sjuksköterskor förutom en som har social omsorgsexamen.

### Baspersonal

Inom hemvården och på de särskilda boendena har enligt uppgift ca två tredjedelar undersköterske-/omvårdnadsutbildning.

Samtlig personal inom hemvården har de senaste tre åren genomgått en fortbildning som delvis finansierades av EU-medel, och som de varit mycket nöjda med. De uttalar dock behov av ytterligare utbildning inom vissa områden, exempelvis psykiatri. Enhetscheferna och verksamhetsledarna genomgår för närvarande en fempoängs utbildning i arbetsledning och grupprocesser. I samtal med personalen på de särskilda boendeformerna framkom att de som arbetar inom demensomsorgen skall genomgå fortbildning inom området medan personalen på Bergs äldreboende saknar fortbildning och fortbildningsplaner.

**Länsstyrelsens bedömning**

*Länsstyrelsen bedömer att nämnden inte fullt ut uppfyller ställda krav på personalresurser.*

Kommentarer
*Verksamhetsledarna har ”delansvar” för sina delar av verksamheten, är arbetsledare och tycks i praktiken vara de som har uppföljningsansvaret för biståndsbesluten, alltså tillse att den enskilde brukaren erhåller en fullgod biståndsinsats. Länsstyrelsen uppfattar en viss oklarhet om vem som har uppföljningsansvaret för biståndsbesluten, så väl beträffande hemtjänst som särskilt boende och övrigt bistånd, även om enhetscheferna säger sig ha det formella. Det finns anledning att förtydliga detta, exempelvis genom att det framgår vem som har ansvaret att följa upp och utvärdera utfallet av biståndsinsatsen exempelvis i den individuella planen.*

*Beträffande om det finns tillräckligt med personal för att kunna ge brukaren en skälig levnadsnivå, att arbeta med ett individuellt förhållningssätt och kunna tillgodose individuella behov finns på vissa enheter tveksamheter uttryckta inte minst av personal. Det finns således anledning att följa upp dessa kriterier, bland annat ur bemanningsaspekten.*

*Baspersonalen i hemtjänsten arbetar inte som kontaktpersoner (faddersystem) vilket annars är vanligt. Länsstyrelsen föreslår att även hemtjänsten använder kontaktpersoner. Att använda detta ”arbetsinstrument” ger en bra möjlighet att utveckla både verksamheten och yrkesrollen.*

*Länsstyrelsen finner ingen anledning att anmärka på den personal som i den nuvarande verksamheten innehar olika tjänster. Ändå ger utbildningsnivån och kompetensinriktningen i verksamheten Länsstyrelsen anledning att framhålla om det inte på tjänster över undersköterske-/omvårdnadsnivån i rekryteringen borde satsas på fler personal med högskoleutbildning med inriktning på social omsorg. Det kan skapa mer optimala förutsättningar för den kvalitetsutveckling av verksamheten som socialtjänstlagen förutsätter.*

## 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,***
- ***inlåsning 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 antalet lägenheter i boende för personer med demenssjukdom, inte överstiger åtta.***

Av kommunens äldreboenden ligger tre i centralorten Mellerud och övriga i mindre samhällen i kommunen. Nedan beskrivs den fysiska miljön för varje boende.

**Bergs äldreboende**
Bergs äldreboende är byggt i två våningar med 44 platser. Rummen har inte fullvärdig boendestandard. Det är totalt 20 dubbelrum och fyra enkelrum. Boendet är handikappanpassat med ramper, hiss och dörröppnare. Bergs äldreboende ligger nära grönområde med promenadvägar men cirka två kilometer från affärsområdet. Det finns skyltar utanför rummen på vem som bor där men egen brevlåda saknas. På varje rum finns fullvärdigt hygienutrymme. På varje avdelning finns två kök för aktiviteter och där de boende äter. Avdelningen är låst men med en väl synlig kod till låset. Egna nycklar kvitteras ut hos sjuksköterskan. För de som bor på Bergs äldreboende finns sänglarm som leder till korridoren där personalen kan se vart larmet kommer ifrån. Automatiskt brandlarm finns på boendet.

Personalen på Bergs äldreboende anger att det är trångt samt att det saknas förråd. De får hela tiden flytta undan utrustning för att kunna arbeta. Det är olika storlek på rummen vilket leder till att dörrarna inte alltid går att stänga vid duschning. Detta resulterar i att personalen får köra de boende över hela avdelningen till ett annat duschrum. Personalen anser även att det är trångt vid matningar under olika perioder pga. av att många boende är rullstolsburna. Den fysiska miljön är också det som boende/anhöriga har mest synpunkter på.

**Kroppefjällshemmet**
Kroppefjällshemmet är ett demensboende för 20 personer med demenssjukdom och två korttidsplatser fördelade på två hus i markplan. Boendet är beläget utanför samhället och det saknas samhällservice och allmänna kommunikationer i närheten. Boendet har inte fullvärdig boendestandard. Det saknas kokmöjligheter och eget fullvärdigt hygienutrymme. De som bor på Kroppefjällshemmet har inte egna brevlådor däremot finns namnet på dörren på den som bor där. Det finns två matplatser i varje hus samt allrum för olika aktiviteter. Boendet är handikappanpassat och automatiskt brandlarm finns. Kodlås finns med koden väl synlig. Larm finns i varje rum.

**Skållerudshemmet**
Skållerudshemmet är ett boende i ett plan med 33 lägenheter. Samtliga lägenheter har fullvärdig boendestandard. Boendet är handikappanpassat och automatiskt brandlarm finns. I närområdet finns samhällservice. De som bor på Skållerudshemmet har namn på dörrarna till sina lägenheter däremot saknas egen brevlåda. Det finns flera matsalar och gemensamhetsutrymmen på Skålleruds äldreboende. De boende har egna nycklar till lägenheterna och kan låsa om sig. Larm finns till varje lägenhet. Om någon boende larmar kommer det upp på sökaren som personalen har.

**Karolinen**
Karolinen är ett gruppboende på tredje våningen i ett servicehus. Gruppboendet har 12 lägenheter och samtliga lägenheter har fullvärdig boendestandard. Boendet ligger nära samhällservice och har tillgång till promenadområde. Lägenheterna har namn på dörren och egna brevlådor. I boendet finns gemensamhetsutrymmen i form av kök och allrum. Samtliga lägenheter har egen balkong. Till varje lägenhet finns egna nycklar som den boende själv ansvarar för. För den som har behov av larm finns detta att tillgå.

**Fagerlidshemmet**
Fagerlidshemmet är ett boende i ett plan med 70 lägenheter varav 18 är för personer med demenssjukdomar. Dessa platser är fördelade på tre enheter. Dessutom finns två korttidsplatser. Samliga lägenheter har fullvärdig boendestandard och det finns ett automatiskt brandlarm på boendet. Fagerlidshemmet har nära till grönområde, samhällsservice och allmänna kommunikationer. De boende har namn på dörrarna till sina lägenheter men saknar egen brevlåda. I boendet finns gemensamhetsutrymmen i form av matsalar och allrum samt uteplatser. Boende och anhöriga har nycklar till lägenheterna förutom på demensenheterna där kodlås förekommer med väl synlig kod. Trygghetslarm finns för de som behöver på boendet.

**Länsstyrelsens bedömning**

*Länsstyrelsen bedömer att nämnden inte uppfyller Länsstyrelsens krav på fysisk miljö.*

Kommentarer
*Det är två äldreboenden som inte uppfyller krav på fullvärdigt boende, nämligen Kroppefjällshemmet och framför allt Bergs äldreboende. Bergs äldreboende fyller en funktion i Melleruds kommun, bl. a för korttidsboende, men behöver byggas om/förändras så att det bättre tillgodoser såväl brukarnas (permanent boende och korttidsvårdade) behov som verksamhetens egna krav på en rationell och god arbetsmiljö. Personer som har sin bostad i särskild boendeform har rätt till en fullvärdig boendestandard och att permanent inneha ”bostad” i dubbelrum med en medboende man inte själv valt är inte acceptabelt. Länsstyrelsen kritiserar detta förhållande. Åtgärder för att ändra på detta bör påbörjas omgående.*

*På Kroppefjällshemmet bor och vårdas människor med demenssjukdomar. Fokus har satts på att utveckla en bra miljö och en relevant vård och omsorg om dessa och där gruppstorleken begränsats. Det bör ändå finnas en långtidsplanering för att höja boendestandarden också på detta boende.*

# 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/ å r 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.***

På Fagerlidshemmet och Skållerudshemmet genomförs enligt personalen ankomstsamtal på samtliga enheter. De som deltar i ankomstsamtalet är boende, anhörig, kontaktperson och verksamhetsledare. Det som tas upp på ankomstsamtalet är rutiner, måltider, underlag för levnadsberättelse, kläder, fotvård etc. Samtliga boende på Fagerlidshemmet och Skållerudshemmet har en individuell plan där kontaktpersonen har ansvaret för upprättandet och uppföljningen.

Enligt personalen på Bergs äldreboende genomfördes ankomstsamtal tidigare men detta har enligt vissa ”runnit ut i sanden”. I samband med att omvårdnadsplan upprättas vid inskrivning utgår innehållet bland annat från epikris från sjukhuset enligt personalen. Vid samtalet tas även upp vad den enskilde inte tycker om för mat, om personen är morgontrött etc.
Det finns inga rutiner för revidering av arbetsplanen. Den intervjuade personalen uppger att de inte antecknar något utan att sjuksköterskan sköter all dokumentation.

Inom hemvården görs planeringen av verksamhetsledaren som får underlaget, biståndsbeslut mm från biståndsbedömaren. Förändringar rapporteras till verksamhetsledaren. De äldre som tillfrågats har oftast ingen klar bild av hur planeringen gått till, men ingen klagar på detta. De kan i allmänhet namnge någon som de vid behov hör av sig till. Eftersom de intervjuade brukarna oftast också är nöjda med vilka insatser som ges, upplevs det inte som ett problemområde.

## 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 sedd 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 önskningar i samband med livets slut.***

### De särskilda boendena

Alla särskilda boenden har inte granskats på samma genomgripande sätt varför redovisning och synpunkter inte är heltäckande eller helt jämförbara.

Personalen på Bergs äldreboende anser att det är för få personal för att kunna tillgodose de individuella behoven samt att det är brist på enskilda aktiviteter på boendet. Prioriteringarna blir uppstigning, matning och läggning enligt personalen. Ibland kan det innebära att den sista kommer upp kl.11.00-11.30 och läggningarna påbörjas kl 18.00-18.30. Personalen anser att städningen är eftersatt pga. låg bemanning. Det bästa enligt boende/anhöriga är personalen som får högt betyg, samtidigt som det är sådant som har med den fysiska miljön att göra som ifrågasätts. Dessutom finns det en besvikelse utifrån förväntningar på rehabiliteringsåtgärder.

På Fagerlidshemmet och Skållerudshemmet upplevs enligt personalens enkätsvar inte bristerna lika tydligt. Det anses att verksamheten mer eller mindre kan tillgodose de boendes sociala behov och av trygghet och stimulans, dock inte fullt ut. Anhörigas syn på demensboendet på Fagerlidshemmet är övervägande positivt. Många anser emellertid att det är för lite individuella aktiviteter/sysselsättning.

Kroppefjällshemmets personal anser sig kunna ge en relativt god individuell omvårdnad/omsorg även om arbetet med dementa personer ställer särskilda krav på kunskap, att kunna tyda signaler från de boende etc.

Från gruppboendet Karolinen har inga svarsenkäter från personalen inkommit. Vid Länsstyrelsens kvällsbesök - öppet hus med anhöriga, boende och någon personal framkom en positiv bild av verksamheten vid Karolinen. Den enda tydligt uttalade missnöjet eller snarare oron var farhågan att enheten skulle stängas.

Inom hemvården är de intervjuade personerna i allmänhet nöjda med de insatser de erhåller. Någon eller några uttrycker att personalen har lite bråttom, andra anser att det brukar finnas tid för en pratstund, någon vill lägga sig senare, men känner sig styrd av personalens tidsschema. Av de svarsenkäter som kommit in till Länsstyrelsen framstår de flesta ändå som nöjda brukare. De är nöjda med personalen och att de genom hemvårdens insatser kan bo kvar hemma. Där missnöje framkommer så nämns bristande resurser med tillägget att det inte gäller den personal som kommer. Det som återkommer flera gånger är önskemål om mer praktisk hjälp med fönsterputs, gardinupphängning, strykning och i några fall att kunna komma ut mera. Någon uppger att tidsbrist gör att hon inte får sin biståndsbedömda promenad.

## 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 ro,
- att ha lite fest ibland och att ha helg,
- dukning av maten,

- varierad och näringsrik kost,
- möjlighet att påverka menyn,
- tala om vad som serveras till den som inte ser.

Personalen på boendena uppger att de har viss kunskap kring mat och måltider. Flera av personalen har deltagit i projektet ”Matglädje” och därigenom fått ökade kunskaper kring maten och dess betydelse. Det finns även ett matråd där en personal från varje enhet tillsammans med kostchefen har en dialog kring maten på de särskilda boendena.

**Observation på boende**
Vid Länsstyrelsens observationer av måltidssituationen besöktes tre olika boenden vilka var Bergs äldreboende avd A, Fagerlidshemmet, två avdelningar samt Kroppefjällshemmet. Nedan följer redogörelse kring måltidssituationen på de olika boendena.

*Bergs äldreboende*
På avdelningen som besökts bor totalt 22 personer. Dessa äter i två matsalar som finns på avdelningen. I matsalarna finns två bord men enbart ett var dukat. Många boende på Bergs äldreboende har rullstol och det var trångt kring bordet eftersom flera behövde hjälp med matning. Maten togs ur kantiner och las direkt upp på tallriken till den boende. Det fanns olika dryck att välja på till maten. Personalen tillfrågar de boende vad som önskas. I huvudsak är det personalen som för samtal med de boende under måltiden. Ingen av personalen åt tillsammans med de boende. Det finns inga rätter att välja mellan för dem som bor på Bergs äldreboende. Specialkost kan beställas om behov finns. Måltiderna är jämt fördelade över dagen mellan klockan 09.00 och 19.30. Vill någon dessutom ha något extra finns det möjlighet att få detta. Personalen upplever vanligtvis måltidssituationen som stressig pga. av lite personal och många matningar. Vid Länsstyrelsens besök var tre personer inlagda på sjukhus.

*Kroppefjällshemmet*
På Kroppefjällshemmet bor totalt 22 personer. Boendet omfattar två hus som Länsstyrelsen besökte. I husen finns totalt fyra matsalar. Maten serveras ur skålar och personalen frågade de boende vilken dryck som önskades. Stämningen vid borden var god och både personal och boende förde samtal kring maten. Det var gott om plats kring borden trots att några hade rullstolar och rollatorer. Måltiderna är jämnt fördelade över dagen mellan klockan 09.00 och 19.30. Vill någon dessutom ha något extra finns det möjlighet att få detta. Personalen upplevde inte måltidsituationen som stressig trots flera matningar.

*Fagerlidshemmet*
På de två avdelningar som besöktes var det åtta boende som åt tillsammans. Det finns ett matråd på Fagerlidshemmet med såväl kökspersonal som personal från avdelningarna. Beträffande tillgång till kunnig personal uppgav avdelningspersonalen att det fanns kostchef och en duktig kökspersonal. Flera boende som tillfrågades var också nöjda med maten och matsituationen i övrigt. Personalens enda invändning var att maten någon gång kunde räcka dåligt.
Matsituationen kan beskrivas som på Kroppefjällshemmet. Personalen, två stycken per avdelning, uppgav att omständigheterna kan skifta och att måltidssituationen ibland blir stressig.

***Matdistribution***
Att erhålla mat genom matdistribution har generellt när det infördes i landets kommuner ofta varit en källa till missnöje. Det kan konstateras att det i intervjuer och enkäter med brukare inte angetts som något större problemområde.

Antalet portioner och de långa resvägarna beskrivs i hemtjänsten som en stressituation för personalen. Hittills har man enligt provmätningar kunnat leverera maten tillräckligt varm.

**Länsstyrelsens bedömning**

*Länsstyrelsen bedömer att nämnden inte uppfyller Länsstyrelsens krav.*

Kommentarer
*Sammantaget får Länsstyrelsen bilden av fungerande verksamheter som i många avseenden fungerar bra och som upplevs positivt av brukare/anhöriga. På de olika äldreboendena skiftar möjligheten att tillgodose kraven på individuell planering och ett bra innehåll i omsorgen/omvårdnaden, vilket framgår av ovanstående redovisningar.*

*Det finns i olika grad anledning att utveckla och förbättra och Länsstyrelsen förutsätter att sådant utvecklingsarbete sker. Tydligast är detta behov på Bergs sjukhem. Den situation som beskrivs ovan är inte acceptabel utifrån den enskildes rätt till en individuellt anpassad ”skälig levnadsnivå”.*

*Inom hemtjänstområdet finns förbättringar att göra även om det är positivt att de flesta brukarna är nöjda. Genom användning av kontaktperson och genom uppföljning av utförligare individuella planer kan utfallet av insatserna bättre följas upp. Det kan också finnas anledning att diskutera de många önskemålen om praktiska göromål typ fönsterputs som för den enskilde upplevs som viktigt. Hur tillgodoses dessa behov ” på annat sätt”?*

*Att många brukare anger dessa göromål som viktigt för att ”uppnå en skälig levnadsnivå” är i alla fall värt att uppmärksamma. Att några uppger sig komma ut för lite och att någon inte uppges få insatser enligt beslut bör följas upp. Det finns anledning att såväl i utredningsskede som när individuell planering sker i verkställigheten att synliggöra eventuella sociala/psykologiska/existentiella behov ytterligare.*

*Utifrån observationer och andra uppgifter anser Länsstyrelsen att tillsynskriterierna uppfylls beträffande måltidens sociala dimensioner. Matsituationen har tagits upp särskilt eftersom måltiderna är viktiga inslag i vardagen, likväl som det är viktigt att gamla människor erhåller tillräckligt med näringsrik mat lämpligt fördelat över dygnet. Vad gäller tillräcklig näring och matkvalitet i övrigt kan inte Länsstyrelsen uttala sig. Det finns inom verksamheten kunskap om matens och matsituationens betydelse.*

## Metoder för uppföljning och egenkontroll

***För att uppfylla de krav som Länsstyrelsen ställer skall:***

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

Rutiner och dokument kring dokumentation inkluderat planer, klagomål och Lex Sarah finns. Verksamhetens klagomålsblankett är i olika grad känd av personalen. Lex Sarah bör enligt ledningen vara känd genom olika informationsinsatser. Ute i verksamheterna är det ändå ibland brister vad gäller kännedom om Lex Sarah- instruktioner och ifall dessa faktiskt finns tillgängliga för personalen.

### Länsstyrelsens bedömning

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

Kommentarer
*Det finns anledning att få personalen att se ovannämnda dokument och deras användning som en del i ett kvalitetssystem och att användandet av dem ökar såväl kvalitén i omsorgsarbetet med brukarna och som när de används gör arbetet mer ”professionellt”.*

*Individuella uppföljningar inom hemtjänsten behöver förbättras, exempelvis genom att använda ”arbetsverktyget” kontaktperson också där så inte sker idag och att det tydligt framgår vem som har ansvaret för de individuella planer som ska finnas och som ska följas upp.*

# 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.***

Länsstyrelsen har granskat de vid tillsynen 15 senaste biståndsbesluten enligt SoL.

Verksamheten har arbetat mycket för att utveckla dokumentationen kring myndighetsutövningen inklusive de rättsäkerhetskrav som finns vid kommunicering etc. Uppföljning sker kontinuerligt och bevakningsrutiner läggs in i datorn numera. Tiden upplevs knapp för uppföljning/omprövningar.

**Länsstyrelsens bedömning**

*Länsstyrelsen anser att utredningar och beslut uppfyller de krav som bör ställas. Det som ändå kan utvecklas vidare är att en helhetssyn på den enskildes behov inkluderat sociala, psykologiska, existentiella framkommer tydligare. Uppföljningar av ärenden är viktiga eftersom de är en del av ett kvalitetssystem där utfallet av det beslutade biståndet framgår och lämpliga korrigeringar kan göras.*

## Dokumentation i verkställighet

***För att uppfylla de krav som Länsstyrelsen ställer skall:***

- ***en individuell planutformas tillsammans med den enskilde eller dennes företrädare. Den 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.***

Ärenden valdes ut av Länsstyrelsen på äldreboendena Fagerlid-demensenheten, Bergs äldreboende samt från hemtjänsten. Generellt kan sägas att löpande anteckningar/journalanteckningar har en skiftande kvalitet, där ibland sjukvårdsinsatser och händelser kopplade till sjukdom/hälsa helt dominerar. Andra anteckningar framhåller bättre också sociala händelser och aktiviteter. Det finns numera en modell individuell plan men arbetsplatserna är olika långt kommen i användningen av den. Arbete med att införa den pågår. Levnadsberättelser, som har ett särskilt värde vid vården av personer med demens, fanns i relativt god utsträckning. Omfattningen av dem, och därigenom användbarheten, skiftar.

**Länsstyrelsens bedömning**

*Länsstyrelsen bedömer att nämnden inte lever upp till Länsstyrelsens krav.*

***Kommentarer***

*I socialtjänstlagen har krav på en relevant verkställighetsdokumentation funnits en längre tid. Det finns således anledning att skynda på utvecklingen av en sådan. Dokumentationen har betydelse som en del av en kvalitetssäkring av verksamheten och en rättsäkerhet för den enskilde. Den kan också fungera som ett instrument för att utveckla ett individuellt förhållningssätt i arbetet där den enskilde brukaren är utgångspunkten.*

# Bilaga



## 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,
- utifrån mål på de olika nivåerna planeras för t.ex. utbyggnad av verksamheter,
- kommunens riktlinjer skall grundas på SoL och dess intentioner och alltid möjliggöra individuella bedömningar.

## *Kvalitet i verksamheten*

## *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 finns 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.

**Kompetens**

För att uppfylla de krav som Länsstyrelsen ställer skall:

- kommunen ha en skriftlig plan för personalens kompetensutveckling.

*För handläggare och enhetschefer:*

- ansvariga handläggare och enhetschefer ha tillgång till en regelbunden vägledning eller handledning,
- ansvariga handläggare och enhetschefer ha tillgång till fortbildning i arbetet eller anse att de har en tillräcklig utbildning för sina nuvarande arbetsuppgifter,
- skall ha relevant utbildning; för biståndshandläggare och chefer inom äldreomsorgen avses social omsorgsutbildning, socionom eller jämförbar högskoleutbildning.

*För övrig personal:*

- personal i äldreomsorgen ha en utbildning och en erfarenhet som motsvarar de äldres behov och verksamhetens uppdrag. Det innebär att personalen skall ha adekvat grundutbildning inom äldreområdet samt lämplig erfarenhet för arbete med målgruppen. Som relevant grundutbildning för vård - och omsorgspersonalen anses omvårdnadsprogrammet, social servicelinjen, undersköterskeutbildning eller annan jämförbar gymnasialutbildning,
- personalen i verksamheter för äldre ha tillgång till regelbunden arbetsledning och fortbildning. Fortbildningen bör vara utformad efter var och ens behov av kompetensutveckling,
- personalen i verksamheten sträva mot en kontinuerlig kompetenshöjning och ta aktiv del i den fortbildning, arbetsledning och handledning som erbjuds,
- all tillsvidareanställd personal skall ha relevant utbildning.

## *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.

Boendestandaren 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.
Boendeenhetens ytterdörr kan vara låst, så som det är brukligt i de flesta människors hem. Låset måste vara av sådan beskaffenhet att de boende själva kan låsa upp. Att använda alltför komplicerade lås som förhindrar den äldre att öppna dörren och gå ut är att betrakta som inlåsning. Däremot kan dörren ha ett lås som det tar en viss tid att öppna. Vissa åldersdementa kan t.ex. öppna en dörr med skyddskåpa och/eller ett kodlås med tydlig kodanvisning. Om låset är kombinerat med larm uppnås en större säkerhet. Det är tillåtet att fördröja men inte förhindra. Grundregeln skall vara att personalen i de bostäder det här är fråga om dimensioneras och organiseras så att personalen kan ha överblick och hålla kontakt med de boende.

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,
- boendet ligga i nära anslutning till nödvändiga kommunikationer och allmän service,
- 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,
- 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.

## *Verksamhetens innehåll 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 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,

- 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,

- 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,

- mötesforum för personal finnas där förhållningssätt och metoder diskuteras,

- 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,

- den enskilde få avsluta livet med värdighet, där personalen ska uppmärksamma och efterfråga den enskildes önskningar i samband med livets slut,

- optimalt integritetsskydd skapas vid alla intima situationer som kan innebära att den enskilde kan bli sedd av någon annan,

- den enskildes andliga och existentiella behov efterfrågas och tillgodoses,

- hänsyn tas till en enskilds eventuella starka motstånd till att få hjälp vid intim hygien av person av motsatt kön,

- den enskilde veta hur han/hon kan tillkalla hjälp,

- ett fungerande larmsystem finnas,

- de boende inte behöva vara rädd för övergrepp och kränkningar, skall veta hur han eller hon kan tillkalla hjälp.

## *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. 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.

## *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, hantering av klagomål och avvikelserapporter eller på annat sätt för att kunna avgöra om insatserna motsvara 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.

## *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 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.

## *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,
- samtliga beslut och domar verkställas omgående eller när det gäller särskilt boende 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 som 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**