



Handläggare: Doris Modig  
Tfn: 508 14 520

Till  
Enskede-Årsta stadsdelsnämnd

## **Äldreomsorgsinspektörernas årsrapport 2006**

En sammanfattning från granskningen 2005

### **Förslag till beslut**

Anmälan läggs till handlingarna.

Ulla Thorslund  
Stadsdelsdirektör

Kristina Goldring  
Chef, beställaravdelningen  
äldre och funktionshindrade

### **Sammanfattning**

Äldreomsorgsinspektörernas årsrapport är en granskning av Katarina-Sofia, Hässelby-Vällingby och Spånga-Tensta stadsdelsnämnder.

Fyra övergripande frågor ställs i rapporten:

1. Leder kontinuitet inom äldreomsorgen till trygghet för den äldre?
2. Är kunskaper i svenska språket en förutsättning för god vård och informationsöverföring?
3. Hur skapas balans mellan olika boendeformer?
4. Vad är ett gott ledarskap inom äldreomsorgen?

Under var och en av dessa rubriker finns ett antal diskussionspunkter som lyfts för att bidra till en fördjupad diskussion om dagens äldreomsorg.

### **Ärendets beredning**

Ärendet har utarbetats inom beställaravdelningen för äldre och funktionshindrade.

### **Bakgrund**

Äldreomsorgsinspektörernas uppdrag är att rapportera om förhållandena i verksamheterna med utgångspunkt från stadens politiskt fastställda mål, den nationella handlingsplanen för äldreomsorgen samt i linje med stadens kvalitetsstrategi. Stockholms stads mål för äldreomsorgen finns fastställda i stadens äldreomsorgsplan.

Stadens övergripande målsättning är att äldreomsorgen ska vara jämn och med god kvalitet samt att de äldre ska få likvärdig vård och omsorg oavsett i vilken stadsdel de bor. Vården och omsorgen ska präglas av en helhetssyn för de äldre, deras individuella behov och önskemål ska sättas i centrum.

I årsrapport 2006 ingår resultatet av granskningen från Katarina-Sofia stadsdelsnämnd som redovisats under 2005, samt resultatet av Hässelby-Vällingby och Spånga-Tensta stadsdelsnämnder som avslutades under januari 2006, men även resultat och tendenser från tidigare granskningar.

### **Granskningsmetod**

Granskningen omfattar kommunens verksamhet samt den verksamhet som är utlagd på entreprenad. Granskningen omfattar även beställarfunktion och biståndshandläggning. Inspektörerna granskar enbart handläggningsprocessen och värderar inte huruvida biståndshandläggarna har fattat rätt beslut om insatserna utifrån den äldres önskan.

Granskningen är uppdelad i flera olika steg; intervjuer, dokumentgranskning, analys och återkoppling till enheterna. Inspektörerna har utformat ett antal kriterier (bilaga 3 i dokumentet) som ligger till grund för granskningen. De äldres synpunkter inhämtas genom samtal med de äldre, anhöriga samt genom representanter från olika pensionärsorganisationer.

Äldreomsorgsinspektörerna lyfter även fram några goda exempel på väl fungerande verksamheter i rapporten.

Fyra övergripande frågor ställs i rapporten som inspektörerna anser väsentliga att diskutera kring

1. Leder kontinuitet inom äldreomsorgen till trygghet för den äldre?
2. Är kunskaper i svenska språket en förutsättning för god vård och omsorg och vilka språkkrav ställs vid dokumentation och informationsöverföring?
3. Hur skapas balans mellan olika boendeformer?

#### 4. Vad är ett gott ledarskap inom äldreomsorgen?

Under var och av dessa rubriker finns ett antal diskussionspunkter som lyfts för att bidra till en fördjupad diskussion om dagens äldreomsorg.

Under punkterna 1-4 nedan redovisas en sammanfattning av äldreomsorgsinspektörernas synpunkter.

##### **1. Leder kontinuitet inom äldreomsorgen till trygghet för den äldre?**

De äldre uppskattar att i så stor utsträckning som möjligt få hjälpinsatserna utförda av vårdpersonal som de känner, samt att dessa är så få som möjligt. Kontaktmannaskap är grunden för en bra och trygg relation och är en bidragande faktor till en väl fungerande äldreomsorg.

Äldreomsorgsinspektörerna har genom intervjuer med de äldre kommit fram till att de äldre sätter stort värde på att kunna bo kvar hemma. Har inte hemtjänsten möjlighet eller förutsättningar att ge det stöd och den trygghet som de äldre förväntar sig, kan det leda till en otrygg och ovärdig situation och att önskemålen om vård- och omsorgsboende ökar. En del enheter har en allt för ostrukturerad planering, den är inte alltid genomtänkt vad gäller till exempel vilket vårdbiträde som går till vilken av de äldre. Detta skapar en otrygghet som dessutom innebär att de äldre tvingas till att handleda personalen i hur och vad som ska utföras. I vissa stadsdelar får äldre med stora omvårdnadsbehov hjälp från olika vårdgivare vid olika tidpunkter på dygnet. Det finns äldre som upplever att de blir bortglömda som individer i bemötandet.

##### **2. Är kunskaper i svenska språket en förutsättning för god vård och omsorg och vilka språkrav kan ställas vid dokumentation och informationsöverföring**

Det är inte ovanligt att merparten av de anställda vid en enhet har invandrarbakgrund. Deras delaktighet i äldreomsorgen är betydelsefull. De har tillfört kvalitet till äldreomsorgen genom sitt engagemang och sin vilja att ge äldre en bra omsorg.

Kompetensfonden har under året erbjudit grund- och fortutbildning till personal inom äldreomsorgen. Många anställda med luckor i svenska språket har anmält sig till grundutbildningen för vårdbiträden, men har haft problem med att tillgodogöra sig utbildningen på grund av sina bristfälliga språkkunskaper. Kompetensfonden genomförde även vissa kurser med extrastöd i svenska. Trots detta fanns det flera personer vars brister i svenska språket varit så stora att de inte hellre kunnat tillgodogöra sig denna utbildning.

Genom möjligheten att själv få välja utförare av hjälpen i ordinärt boende har personer med utländsk härkomst lämnats större möjlighet än tidigare att få hjälp utförd av en person som talar deras modersmål. För äldre med svenska som modersmål är det inte alltid möjligt få att möta personal med tillräckliga kunskaper i svenska språket. För personer med nedsatt minne och hörsel blir detta ett extra handikapp.

Dokumentation är en lagstiftad skyldighet, enligt socialtjänstlagen, inom vård och omsorg. Enhetschefer uppger att de har anställda som varken kan läsa eller skriva, vilket innebär att de inte kan tillgodogöra sig skriftlig information. Problem kan även uppstå i den muntliga informationsöverföringen mellan anställda med olika modersmål. Risken för missuppfattningar är därmed stor.

### **3. Hur skapas balans mellan olika boendeformer?**

I Stockholms stads äldreomsorgsplan 2006-2010 står att de äldres skiftande behov av vård- och omsorgsboende ska tillgodoses genom olika inriktningar såsom demenssjukdomar och somatiska sjukdomar.

Under det senaste året har inspektörerna noterat att biståndshandläggarna placerar personer med demenssjukdom på enheter som är avsedda för ålderdomshemsboende eller på sjukhem med inriktning mot somatiskt sjuka. Det finns även en tendens att klassificera vissa boenden som äldreboenden med ”stora omvårdnadsbehov”. Detta innebär att de som placeras på enheten kan ha stora och skilda behov och diagnoser. Biståndshandläggarna känner sig tvingade att göra dessa placeringar på grund av brist på boende för äldre med demenssjukdom.

Inom hemtjänsten görs försök att möta de äldres olika behov av omvårdnad genom att ge personalen spetskompetens inom områdena demens- psykiatri- missbruk och fysiska sjukdomstillstånd.

God vård baseras på en väl fungerande relation mellan den äldre och den som ger omvårdnaden och att vården har ett bra och relevant sakinnehåll. Vårdpersonalen behöver hjälp och stöd genom utbildning och handledning. Stora satsningar har gjorts via Kompetensfonden men fortfarande finns utbildningsbehov.

Inspektörerna har uppmärksammat brister i bemötandet av demenssjuka. Inom vård och omsorg förekommer också vardagsetiska konflikter där principerna om självbestämmande och integritet kommer i konflikt med personalens ansvar för att en säker och trygg vård. Det händer att rörelsefriheten för en person med åldersdemens begränsas av säkerhetsskäl genom begränsningsåtgärder bland annat genom sänggrindar, låst ytterdörr eller låsta lägenhetsdörrar under vissa tider på dygnet.

#### **4. Vad är ett gott ledarskap inom äldreomsorgen?**

För att utöva ett gott ledarskap menar inspektörerna att det bör vara rimliga ansvarsområden och att antalet underställda inte bör överstiga 30 personer.

Enhetscheferna upplever att de får allt fler administrativa arbetsuppgifter och ansvarsområden. Vårdtyngden ökar och allt fler äldre har komplicerade omvårdnadsbehov.

På flera enheter tar medarbetarna upp att det är av största vikt att enhetscheferna är närvarande och styr verksamheten genom att vara med i de dagliga diskussionerna och ge positiv återkoppling i arbetet. Medarbetarna känner sig då trygga och sedda och problem kan lösas snabbt.

För att enhetscheferna ska klara sitt uppdrag krävs en gedigen utbildning och kunskaper i äldreomsorg samt specialkunskaper inom den verksamhet man bedriver.

I rapportens bilagor beskrivs bland annat olika arbetsmetoder vid demenssjukdom och exempel på projekt kring demenssjukdomar som bedrivs i olika stadsdelsförvaltningar.

#### **Förvaltningens synpunkter**

Rapporten visar på flera utvecklingsfrågor för att uppnå god kvalitet inom äldreomsorgen och för att få likvärdig vård och omsorg oavsett i vilken stadsdel som den äldre bor.

Rapporten pekar på vikten av kontinuitet och i Enskede-Årsta har de flesta äldre med insatser från hemtjänsten eller boende inom vård och omsorgsboenden en kontaktman utsedd. Inom stadsdelen finns ett speciellt omvårdnadsteam med inriktning för personer med omfattande omvårdnadsbehov vilket ger en högre kontinuitet och kompetens i omvårdnaden. Omvårdnadsteamet samarbetar med primärvårdens rehabiliteringspersonal och geriatrikens hemrehabilitering. Ett demensteam startar i september inom Stureby hemtjänst. Syftet är att ge en god omvårdnad som svarar mot behoven för dementa. Teamet ska handleda övrig personal, svara för kompetensutveckling och sprida goda exempel. Hemtjänstpersonalen blir specialister inom sitt område genom riktade utbildningsinsatser.

Under hösten inleds en stor utbildningssatsning i dokumentation med det nya datasystemet "ParaSoL". Många vårdbiträden har deltagit i kompetensfondens utbildningar under året.

I Enskede-Årsta placeras ingen äldre person med demenssjukdom på somatiskt sjukhem om det inte visar sig att den äldres somatiska hälsotillstånd överväger och i högre grad kräver den somatiska kompetensen av vården.

Ledarskapet är viktigt och chefen har en viktig roll för god äldreomsorg. För att stärka ledningsfunktionen och minska antalet medarbetare per chef inom hemtjänstområdena, organiserats hemtjänsten under år 2006 med enhetschef och biträdande enhetschefer. Enhetschefen har övergripande ansvar för enheten och det strategiska arbetet. Biträdande enhetschefen ansvarar för det operativa arbetet inom enheten, leder det dagliga arbetet och skapar förutsättningar för mötet mellan personal, brukare och anhöriga. Motsvarande arbetsfördelning tillämpas inom särskilda boendeformer.

## **Bilaga**

Äldreomsorgsinspektörernas årsrapport 2006