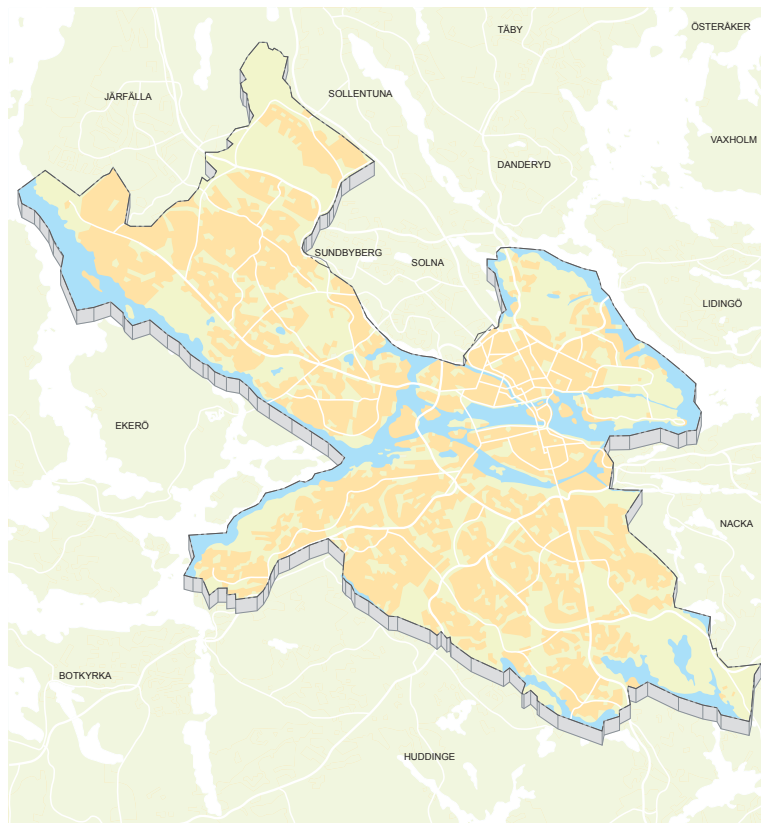




ÄLDREFÖRVALTNINGEN

GRANSKNING AV PROFILBOENDE FÖR ÄLDRE PERSONER MED PSYKISKA FUNKTIONSNEDSÄTTNINGAR 2010



SERAFEN, KUNGSHOLMENS STADSDELSNÄMND
Äldreomsorgsinspektörer: *Eva Lindgren och Karin Gens*



Granskning av profilboende för äldre personer med psykiska funktionsnedsättningar; Serafens vård- och omsorgsboende

Metod

Arbets sättet för stadens äldreomsorgsinspektörer har förändrats på så sätt att granskningen numera sker utifrån olika teman där urvalet av enheter som ska ingå görs över hela staden. Granskning görs i såväl kommunala som entreprenad drivna enheter, och i verksamheter i privat regi som ingår i avtalet om köp av enstaka platser.

Själva granskningsmetoden har inte förändrats utan består fortfarande av deltagande observationer olika tider på dygnet och veckans alla dagar, intervjuer med chefer, personal, äldre och anhöriga samt bedömning av kvaliteten i den sociala dokumentationen. Äldreomsorgsinspektörerna gör både oanmälda och anmälda besök. Fokus för inspektörernas arbete är att beskriva och bedöma kvaliteten utifrån de äldres perspektiv.

Muntlig återkoppling ges till ledningen för respektive enhet och granskningsresultatet för enheterna redovisas i kortfattade rapporter som lämnas till äldrenämnden, aktuell stadsdelsnämnd, samt ledningen för aktuell privat verksamhet. Enhetschefen ifråga har beretts möjlighet att faktakontrollera rapporten som arbetsmaterial. Även fortsättningsvis kommer erfarenheter och slutsatser från granskningen att sammanfattas i äldreomsorgsinspektörernas årsrapport.

Vid denna granskning har inspektörerna använt en granskningsmall där vissa frågor poängbedömts enligt en skala mellan 1 och 4 poäng. Kriterierna redovisas i bilaga så att enheterna kan se vad som krävs för de olika poängnivåerna, och kriterierna kan därmed vara till hjälp i förbättrings arbetet. Vissa frågor låter sig inte så lätt poängbedömas och har därför endast beskrivits i löpande text. Därmed inte sagt att dessa frågor skulle vara mindre viktiga. De olika bedömningsområdena har inte viktats i förhållande till varandra.

Inför granskningen hade inspektörerna för avsikt att ta del av resultatet vid senaste brukarundersökningen för respektive enhet. Tyvärr gick inte dessa uppgifter att få fram eftersom profilboende enheter av detta slag inte redovisas separat utan ingår i resultatet för hela vård- och omsorgsboendet ifråga.

Bakgrund och organisation

Äldreomsorgsinspektörerna har i april 2010 granskat de två profilboende enheter för äldre personer med psykiska funktionsnedsättningar som finns på Serafens vård- och omsorgsboende, Linnéagården med 12 lägenheter och Linnéatorpet med 11 lägenheter, varav 3 var tomma vid granskningen. Boendet, som ligger centralt i staden nära T-centralen och Klara sjö, har funnits sedan 1980-talet och byggdes om och renoverades i början av 2000-talet. Driften var tidigare utlagd på entreprenad, men för ca ett år sedan

återtogs den av Kungsholmens stadsdelsnämnd efter att det uppdagats stora brister i verksamheten. Byggnaden är i fem plan och de båda granskade enheterna finns på plan 0, samma plan som entrén. De ligger invid varandra och det finns inga stängda dörrar emellan. På övriga plan finns såväl enheter för personer med demenssjukdom som somatiska enheter och även korttidsvård. I anslutning till entrén finns en restaurang och ett bibliotek.

Ansvarig för hela Serafen är en enhetschef som under sig har tre biträdande enhetschefer, varav en är chef för de båda granskade enheterna, ytterligare ett plan, samt husets rehabiliteringspersonal. Totalt blir det ca 70 personal, varav ca 20 timanställda. Hon är utbildad sjukgymnast och har tidigare arbetat som det på Serafen sedan 2001. Nuvarande tjänst har hon haft sedan stadsdelen återtog driften 2009.

Chefen har arbetsplatsträff, APT, med Linnéagården och Linnéatorpet gemensamt en gång per månad samt gruppmöte med respektive enhet varannan vecka. Sjuksköterskan har regelbundet omvårdnadsmöte på enheterna.

Varje vecka skickar enhetschefen ut ett veckobrev till all personal med viktig information och annat. Brevet skickas både per e-post och i pappersform.

Sjuksköterska finns på plats dygnet runt på Serafen. Dagtid är det sex sjuksköterskor i tjänst. En är specialiserad inom psykiatri och kopplad till plan 0, liksom en sjukgymnast och en arbetsterapeut. Läkare, geriatriker, besöker plan 0 en gång per vecka för rond, och finns tillgänglig i huset veckans övriga dagar. Kväll, natt och helg anlitas jourläkare vid behov. Enheterna har inte kontinuerlig tillgång till psykiatriker utan kontaktar St Görans sjukhus vid behov.

Maten levereras varm från det intilliggande Pilträdet servicehus inför varje mål.

Resultat

Resultatet redovisas huvudsakligen i nedanstående tabell med kortfattade kommentarer som styrker eventuell poäng. Sammanlagd maxpoäng är 28 per enhet.

Linnéatorpet

Ämne/ område	Kommentarer	Poäng
Personal		
Kompetens	All personal utom en har grundutbildning, vårdbiträde alternativt undersköterska, eller mentalskötare. Minst hälften har vidareutbildning inom området. De flesta har lång erfarenhet av arbete med målgruppen. Personalen har inte handledning eller regelbunden tid för reflektion.	3
Bemanning	Oftast 4 personal på morgonen, 2 på kvällen. 1 personal för de båda enheterna på natten. Nattsjuksköterskan var vid granskningen stationerad på plan 0 när hon inte svarade på	–

	<p>larm från något av de andra planen. 0,77 personal per boende, inkl nattpersonal. 8,49 årsarbetare per 11 boende.</p>	
Aktiviteter/ dagligt liv	<p>De båda enheterna planerar en hel del aktiviteter gemensamt. Planeringen sker tillsammans med arbetsterapeut en gång per vecka och ansvarig personal utses. Det är t ex qigong, musikunderhållning, handarbetsgrupp, minneslåda, spel mm. Utöver detta ordnas aktiviteter för hela huset, ex bio, tipspromenad, Valborgsfirande, Serafendagen, allsång. På eftermiddagarna ordnas gemensamt fika och ibland bakar man något till det. Några av de boende hjälper gärna till. Det finns oftast tid för individuella aktiviteter på eftermiddagen.</p> <p>Planeringen för veckans alla aktiviteter finns uppsatt på en anslagstavla, och det framgår vilken personal som ansvarar. Det finns ett badkar i husets källare och några av de äldre tycker om att gå dit och bada med hjälp av personal.</p> <p>Enheten kan utveckla sitt vardagsrehabiliterande arbetssätt genom att i större utsträckning göra de boende som kan och vill delaktiga i olika sysslor såsom att duka, plocka undan, diska, baka mm. Liknande synpunkter kom fram även från någon boende. Ett annat exempel som hon tog upp är att bli serverad när man själv klarar att ta för sig av mat och dryck. Detta bidrar till att begränsa den äldres initiativförmåga och bevarande av funktioner.</p> <p>De flesta genomförandeplanerna innehåller uppgifter om aktiviteter och utevistelse.</p>	3
Utevistelse	<p>De boende som har nyckelbricka och klarar sig går ut och in som de själva vill. Några behöver stöd för att komma ut och personalen uppger att de hinner med att ge det stödet. De som inte har fått nyckelbricka är förhindrade att röra sig i lokalerna då entrédörrarna är låsta och endast kan öppnas, både ut- och inifrån, med nyckelbrickan. De flesta genomförandeplanerna innehåller uppgifter om aktiviteter och utevistelse.</p>	3
Bemötande	<p>Personalen har god kunskap om de boendes bakgrund och behov. Bemötandet vid granskningen var genomgående varmt och gott. Personalen ägnar mycket tid åt att vara med de boende, att samtala och beröra. Arbetssättet är individuellt och flexibelt och genomsyras av respekt, hänsyn och lyhördhet.</p>	4
Brukar- inflytande	<p>I huset finns ett anhörigråd där plan 0 är representerat. Det finns också ett boenderåd där olika saker diskuteras men plan 0 är inte representerat där.</p>	–
Lokalernas utformning		
Den egna bostaden	<p>Samtliga lägenheter har fullgod standard med Trinettkök och rymliga hygienutrymmen. Det finns namnskylt vid varje dörr och en tavla utanför enheten där det står vilka som bor där. Flertalet har nyckel till sin lägenhet och en</p>	3

	nyckelbricka till entrédörren. Några som flyttade in för ca en månad sedan hade dock inte fått några nycklar och kunde varken låsa sina lägenheter eller ta sig ut från enheten. Enheten behöver se över sina rutiner gällande detta.	
Gemensamma utrymmen	Det gemensamma utrymmet består av ett avlångt rum med kök i ena änden, tre matbord i mitten och soffgrupp med TV i andra änden. Dessutom har man en stor inglasad balkong samt visst utrymme i korridoren. Det är inte stort men fungerar för de 8 personer som nu bor där. Vid full beläggning däremot måste det anses trångt. Det gemensamma utrymmet är trevligt och hemligt inrett med fina gardiner och dukar, tavlor och andra prydnads-saker. Trivsamt miljö. För att komma in och ut från enheten krävs en elektronisk nyckelbricka.	–
Mat och måltider		
Måltids-situation och miljö	Personalen beställer ca 50-50 av de båda alternativen. Matvagnen dras in till köket och kantinerna ställs upp på spisen. Personalen frågar var och en vad de vill ha, hur mycket, och lägger upp på tallrikar och serverar. Några ville ha av båda rätterna. Borden var trevligt dukade men det fanns inga tillbehör eller kryddor framme. Någon bad om rödbetor men det fanns inte. Vid middagen gick personalen runt med en saftkanna i handen och frågade var och en vad de ville dricka. Detta försvårar det egna valet. Vid lunchen stod personalen och pratade med varandra och började plocka i diskmaskinen. Vid middagen var det en lugn måltid och personalen satte sig ner vid borden när det var färdigserverat, tog en smakportion och småpratade.	3
Måltids-uppehåll	Frukost äts fram till ca kl 9, lunch kl 12, gemensamt eftermiddagskaffe mellan 14 och 15, middag kl 17 och kvällsfika vid 19. Det finns alltid möjlighet att få något att äta på andra tider. Stor flexibilitet.	–
Egenkontroll för mathan-teringen	Arbete pågick med att ta fram rutiner för egenkontroll vid mathantering för hela Serafen. Temperaturmätning ingår. Ska komma igång före sommaren enligt chefen. F.n. sker mätning av temperaturen sällan och sporadiskt.	–
Social doku-mentation	För varje boende finns en pärm i en hylla i personalrummet, som är låst när ingen är där. I pärmarna finns beställningen, undertecknad genomförandeplan och en del hälso- och sjukvårdsdokument. Alla boende, utom en nyinflyttad sedan ca en månad, hade en aktuell genomförandeplan. Planerna var överlag bra och detaljerade med en hel del omkring aktiviteter och utevistelse. De gav en bra bild av hur de boende vill ha det och vad personalen ska tänka på. Löpande anteckningar skrivs i Parasol, även timanställda har behörighet. Det var täta och adekvata anteckningar om bl a deltagande i/erbjudande om	4

	aktiviteter, avvikelser, hälsoläget och andra viktiga saker att känna till. En i personalen är utsedd till mentor och hjälper till med både genomförandeplaner och löpande anteckningar.	
Synpunkter och klagomål	Personalen hänvisar till chefen om de får synpunkter eller klagomål. Biträdande chefen rapporterar vidare till enhetschefen. Saken tas upp och diskuteras i ledningsgruppen. Man får sällan några skriftliga klagomål. De få klagomål som inkommer sker mestadels vid direktkontakt. Personalen kände inte till om det finns skriftliga rutiner för hur synpunkter och klagomål ska hanteras.	–
Lex Sarah	Rutiner finns. Senast för några månader sedan togs information om lex Sarah upp på APT, då man bl a diskuterade olika exempel gruppvis. Nyanställda får alltid information om lex Sarah.	–

Linnéagården

Ämne/område	Kommentarer	Poäng
Personal		
Kompetens	All personal har grundutbildning, vårdbiträde alternativt undersköterska, eller mentalskötare. Minst hälften har vidareutbildning inom området. De flesta har lång erfarenhet av arbete med målgruppen. Personalen har inte handledning eller regelbunden tid för reflektion.	3
Bemanning	4 personal på morgonen, 2 på kvällen. 1 personal för de båda enheterna på natten. Nattsjuksköterskan var vid granskningen stationerad på plan 0 när hon inte svarade på larm från något av de andra planen. 0,71 personal per boende, inkl nattpersonal. 8,49 årsarbetare per 12 boende.	–
Aktiviteter/dagligt liv	De båda enheterna planerar en hel del aktiviteter gemensamt. Planeringen sker tillsammans med arbetsterapeut en gång per vecka och ansvarig personal utses. Det är t ex qigong, musikunderhållning, handarbetsgrupp, minneslåda, spel mm. Utöver detta ordnas aktiviteter för hela huset, ex bio, tipspromenad och Valborgsfirande. På eftermiddagarna ordnas gemensamt fika och det finns oftast tid för individuella aktiviteter. Ofta bakar man något på helgerna. Planeringen för veckans alla aktiviteter finns uppsatt på en anslagstavla, och det framgår vilken personal som ansvarar. Det finns ett badkar i husets källare och några av de äldre tycker om att gå dit och bada med hjälp av personal. Enheten kan utveckla sitt vardagsrehabiliterande arbetssätt genom att i större utsträckning göra de boende som kan och vill delaktiga i olika sysslor såsom att duka, plocka undan, diska, baka mm.	3

	I ca en tredjedel av genomförandeplanerna fanns det en bra beskrivning av den enskildes önskemål om och deltagande i aktiviteter och utevistelse.	
Utevistelse	De boende som har nyckelbricka och klarar sig går ut och in som de själva vill. Några behöver stöd för att komma ut och personalen uppger att de hinner med att ge det stödet. De som inte har fått nyckelbricka är förhindrade att röra sig i lokalerna då entrédörrarna är låsta och endast går att öppna, både ut- och inifrån, med nyckelbrickan. I ca en tredjedel av genomförandeplanerna fanns det en bra beskrivning av den enskildes önskemål om och deltagande i aktiviteter och utevistelse.	3
Bemötande	Personalen har god kunskap om de boendes bakgrund och behov. Bemötandet vid granskningen var genomgående varmt och gott. Personalen ägnar mycket tid åt att vara med de boende, att samtala och beröra. Arbetssättet är individuellt och flexibelt och genomsyras av respekt, hänsyn och lyhördhet.	4
Brukar- inflytande	I huset finns ett anhörigråd där plan 0 är representerat. Det finns också ett boenderåd där olika saker diskuteras men plan 0 är inte representerat där.	–
Lokalernas utformning		
Den egna bostaden	Samtliga lägenheter har fullgod standard med Trinettkök och rymliga hygienutrymmen. Det finns namnskylt vid varje dörr och en tavla utanför enheten där det står vilka som bor där. Några boende har nyckel till sin lägenhet och en nyckelbricka till entrédörren. Övriga är i praktiken inlåsta. Enheten behöver se över sina rutiner gällande detta.	3
Gemensamma utrymmen	Det är rymliga gemensamhetsutrymmen på enheten, en stor köksdel med fyra matbord och en vardagsrumsdel med bl a soffgrupp och TV. Dessutom har man en stor inglasad balkong samt visst utrymme i korridoren. De gemensamma utrymmena är trevligt och hemlikt inredda med fina gardiner och dukar, tavlor och andra prydnadssaker. Blommor på borden och fruktskål framme. Trivsamt miljö.	–
Mat och måltider		
Måltids-situation och miljö	Personalen beställer ca 50-50 av de båda alternativen. Matkantinerna ställs på en serveringsvagn som dras runt till de olika borden. Personalen frågar var och en vad de vill ha, hur mycket, och lägger upp på tallrikar och serverar. Några ville ha av båda rätterna. Borden var trevligt dukade och det fanns smör och bröd framställt. Någon bad om senap till ärtsoppan, personal hämtade i kylskåpet, sprutade ut lite på hennes tallrik och ställde sedan in flaskan i kylskåpet igen. 3 boende behövde hjälp med matning. Det var en lugn och lyhörd atmosfär där personalen hela tiden kommunicerade med de äldre. Man började inte plocka	3

	<p>undan och diska förrän alla var klara.</p> <p>Till middagen kom maten lite tidigare än vanligt pga utbildning och personalen valde då, efter att först ha frågat de äldre vad de tyckte, att servera den direkt medan den var varm och nylagad.</p>	
Måltids-uppehåll	<p>Frukost äts fram till ca kl 9, lunch kl 12, gemensamt eftermiddagskaffe mellan 14 och 15, middag kl 17 och kvällsfika vid 19. Det finns alltid möjlighet att få något att äta på andra tider. Stor flexibilitet.</p>	–
Egenkontroll för mathan - teringen	<p>Arbete pågick med att ta fram rutiner för egenkontroll vid mathaneringen för hela Serafen. Temperaturmätning ingår. Ska komma igång före sommaren enligt chefen. F.n. sker mätning av temperaturen sällan och sporadiskt.</p>	–
Social doku- mentation	<p>För varje boende finns en pärm i en hylla i personalrummet, som är låst när ingen är där. I pärmarna finns beställningen, undertecknad genomförandeplan och en del hälso- och sjukvårdsdokument. I 5 av pärmarna fanns även en levnadsberättelse. I enhetens planeringspärm finns en flik för varje boende med signeringslistor för insatser. För 10 av de boende fanns en aktuell genomförandeplan. Hälften av dessa var väl tunna och skulle behöva utvecklas vad gäller hur hjälp ska ges, önskemål mm. I flertalet planer fanns det brister vad gäller beskrivning av aktiviteter och utevistelse. Löpande anteckningar skrivs i Parasol, även timanställda har behörighet. Det var täta och adekvata anteckningar om bl a deltagande i/erbjudande om aktiviteter, avvikelser, hälsoläget och andra viktiga saker att känna till. En i personalen är utsedd till mentor och hjälper till med både genomförandeplaner och löpande anteckningar.</p>	3
Synpunkter och klagomål	<p>Personalen hänvisar till chefen om de får synpunkter eller klagomål. Biträdande chefen rapporterar vidare till enhetschefen. Saken tas upp och diskuteras i ledningsgruppen. Man får sällan några skriftliga klagomål. De få klagomål som inkommer sker mestadels vid direktkontakt. Personalen kände inte till om det finns skriftliga rutiner för hur synpunkter och klagomål ska hanteras.</p>	–
Lex Sarah	<p>Rutiner finns. Senast för några månader sedan togs information om lex Sarah upp på APT, då man bl a diskuterade olika exempel gruppvis. Nyanställda får alltid information om lex Sarah.</p>	–

Kriterier för poängsättning

Personalens kompetens

- 4 poäng All personal har grundutbildning som vårdbiträde eller undersköterska, samt att all personal har vidareutbildning inom området, samt minst 1 års erfarenhet av arbete inom området.
Regelbunden handledning eller tid för reflektion är inlagd i arbetet.
- 3 poäng Absoluta merparten av personalen, minst 80 %, har grundutbildning som vårdbiträde/undersköterska och viss erfarenhet inom området, samt att minst 50 % har vidareutbildning för området man arbetar inom.
- 2 poäng Merparten av personalen, 50-79%, har grundutbildning som vårdbiträde eller undersköterska.
- 1 poäng Mindre än 50% av personalen har grundutbildning/erfarenhet som vårdbiträde eller undersköterska.

Aktiviteter/dagligt liv

- 4 poäng Såväl gruppaktiviteter som enskilda aktiviteter planeras och genomförs. Det dokumenteras att det genomförs och vilka som deltagit. Alla boende erbjuds enskilda aktiviteter, och kan påverka vad, hur, när. Gemensamma och individuella aktiviteter är av olika slag genomförs så att alla ska ha chans att få sina intressen tillgodosedda.
Det är beskrivet i genomförandeplanen hur den enskilde vill ha det.
Flera aktiviteter per vecka erbjuds, både i grupp och individuellt.
Den allmänna känslan är trivsel och att det händer saker, det är inte långtråkigt.
- 3 poäng Regelbundna planerade gruppaktiviteter, minst en varje vecka. Merparten av de boende erbjuds någon individuell aktivitet varje vecka. Personalen tar reda på vad de boende önskar.
- 2 poäng Någon gruppaktivitet då och då. Enstaka individuella aktiviteter. Personalen styr.
- 1 poäng Någon enstaka aktivitet genomförs sporadiskt. Den allmänna känslan är att det är långtråkigt och händelselöst.

Utevistelse

- 4 poäng De boende som inte behöver stöd av personalen kan komma och gå som de vill.
De som behöver stöd får komma ut så ofta de vill. Personalen tar reda på hur de boende vill ha det och erbjuder utevistelse. Det finns beskrivet i genomförandeplanen för var och en hur behovet ska tillgodoses. Utevistelse prioriteras och blir av.
- 3 poäng De som inte behöver stöd kan själva gå ut när de vill. För övriga finns en viss planering som oftast hålls, men inte fullt ut.
- 2 poäng Det finns vissa hinder även för dem som kan/skulle kunna gå ut utan stöd av personalen. Övriga kommer sällan ut, personalen erbjuder någon gång ibland.
- 1 poäng Det finns ingen planering för hur behov av utevistelse ska tillgodoses. Det dokumenteras inte i vare sig genomförandeplan eller löpande om och när de boende kommer ut. Det är svårt, eller omöjligt, att själv ta sig ut när man vill. Utevistelse är inget som prioriteras.

Bemötande

- 4 poäng Personalen känner de boendes bakgrund väl och har ett bra individuellt och pedagogiskt sätt att bemöta den enskilde. Gäller samtlig personal. Ledord som respektfullt, hänsynfullt, lyhört och flexibelt kännetecknar bemötandet.
- 3 poäng Personalen känner de boendes bakgrund och har mestadels ett bra individuellt pedagogiskt arbetssätt men det varierar mellan arbetspassen och från personal till personal. Man lever inte helt upp till ovanstående ledord.
- 2 poäng Bättre än 1 men inte så bra som 3.
- 1 poäng Överlag okunnigt och okänsligt bemötande utan respekt för de boende. Institutionskänsla.

Måltidssituation och - miljö

- 4 poäng -De boende väljer själva om de vill äta gemensamt eller i lägenheten.
-De boende ges möjlighet att själva välja mellan de maträtter som erbjuds, samt vad de vill dricka till maten.
-Vid gemensam måltid är borden trevligt dukade och det finns tillbehör, ex smör och bröd, lingon, senap, salt och peppar, dryck, sallad framdukade.
-Maten läggs upp i karotter och ställs fram på borden.
-Personal sitter med vid borden under måltiden.
-De boende får själva välja vad de vill ha och hur mycket av det som serveras.
-Det är lugnt och trevligt och de boende får stöd och hjälp med det de inte själva klarar på ett värdigt sätt.
-Personalen dukar inte av och börjar med disken innan alla ätit färdigt.
- 3 poäng Minst 6 av ovanstående punkter är uppfyllda.
- 2 poäng 3-5 av ovanstående punkter är uppfyllda.
- 1 poäng 0-2 av ovanstående punkter är uppfyllda.

Den egna bostaden

- I fullvärdig boendestandard ingår egen köksdel, av trinett typ, och eget hygienutrymme.
- 4 poäng Fullvärdig boendestandard. Hygienutrymmet är tillräckligt stort för att rymma hjälpmedel och ev dubbelbemanning. Nyckel till lägenheten, namnskylt på dörren.
 - 3 poäng Fullvärdig boendestandard men något av övriga kriterier ovan saknas
 - 2 poäng Saknar köksdel eller delar hygienutrymme med någon
 - 1 poäng Saknar köksdel och delar hygienutrymme med någon

Social dokumentation

- 4 poäng Alla boende har en aktuell genomförandeplan som på ett bra sätt beskriver den enskildes behov och önskemål samt hur och när hjälpinsatser ska ges. Planen är undertecknad av den äldre själv eller företrädare. Det finns löpande dokumentation som ger en bild av varje boendes situation över tid. Dokumentationen förvaras på ett säkert sätt och det är ordning och reda i akterna.
- 3 poäng För absoluta merparten av de boende uppfylls ovanstående. Säker förvaring är ett krav.
- 2 poäng För de flesta finns en genomförandeplan som är någotsånär. För de flesta finns löpande social dokumentation. Säker förvaring är ett krav.
- 1 poäng Uppfyller inte alls grundläggande krav enligt lagstiftning och stadens riktlinjer.