

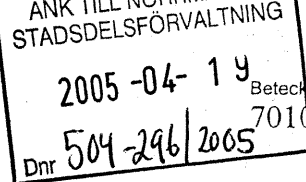


**LÄNSSTYRELSEN  
I STOCKHOLMS LÄN**

Sociala enheten  
Lena Fazel Rydberg  
08-785 41 56

**BESLUT**

Datum  
31.3.2005

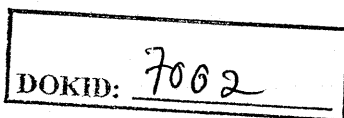


Beteckning

7010-2005-013007

*Bilaga*

Norrmalms stadsdelsnämnd  
Box 3128  
103 62 Stockholm



Tillsyn av särskilt boende  
Klockhusets äldreboende  
Sabbatsbergsvägen 22  
113 21 Stockholm

Huvudman: Stockholms stad

**Beslut**

Länsstyrelsen riktar kritik mot Norrmalms stadsdelsnämnd då antalet boende på Klockhusets äldreboende för demenssjuka överstiger det rekommenderade.

Länsstyrelsen begär yttrande från stadsdelsnämnden hur nämnden ämnar åtgärda bristen.

Yttrandet ska vara Länsstyrelsen tillhanda senast den 9 maj 2005

Länsstyrelsen förutsätter att Norrmalms stadsdelsnämnd rättar till de övriga brister som framkommit vid tillsynen.

**Sammanfattande bedömning**

Tillsynen genomfördes den 10 mars 2005 på Klockhusets sex enheter för demenssjuka.

Verksamheten bör se över antalet boende per enhet. På Klockhuset bor 12 personer med demenssjukdomar på varje enhet. Länsstyrelsen anser att en enhet för personer med demenssjukdom inte bör överstiga nio boende.

Vid tillsynsbesöket konstaterades att alla boende inte kom upp till frukost. Klockan blev ca. 11.30 innan alla boende var uppe. Lunchen serveras klockan 12.00. Personalen är upptagen med att hjälpa de boende i lägenheterna hela förmiddagen. Det innebär att de boende är mycket själva och personalen finns inte tillgänglig om det uppstår oroliga situationer bland de boende på enheten.

De anhöriga förmedlar att deras anförvanter mår bra och känner sig trygga på Klockhuset. De säger att personalen har ett fint bemötande och ger ett personligt omhändertagande. Anhöriga säger också att de tycker att personalen inte har tid att hjälpa de boende i deras takt eller sitta ner och hålla handen en stund.

av Kompetensfonden. Med anledning av att personalen ibland pratar med varandra på sitt hemspråk kommer ledningen tillsammans med personalen arbeta bl.a. med bemötande och respekt. Enhetens ledning kommer även att se över informationen om synpunkts- och klagomålshanteringen, nyckelhanteringen samt anslagstavlorna.

Stadsdelsförvaltningen kommer att utvärdera vidtagna åtgärder vid årsskiftet 2005/2006.

**Bilaga**

Länsstyrelsens tillsynsrapport och beslut.



Den sociala dokumentationen måste utvecklas mer.

Personalens kunskap om skyldigheten att anmäla missförhållanden enligt 14 kap. 2§ socialtjänstlagen är god.

Information på anslagstavlorna till boende och anhöriga behöver förbättras.

### **Synpunkter från boende och anhöriga**

Alla anhöriga som intervjuats säger att personalen bemöter de boende på ett fint sätt och att de själva alltid känner sig välkomna. Boende säger att de trivs och känner sig trygga på Klockhuset. Anhöriga har samma uppfattning.

Flera anhöriga berättar att de har lämnat in levnadsberättelse så att personalen har möjlighet att hjälpa den äldre efter dennes vanor och önskemål. Någon anhörig till äldre som nyligen flyttat till Klockhuset berättar att de varit med i samtal om hur omvårdnaden ska utföras mest utifrån vad verksamheten har att erbjuda.

En anhörig framför att hon kan känna sig orolig för att personalen inte hinner med att hjälpa de äldre i de äldres takt. Vidare säger hon att personalen sällan har tid att sitta ner och bara hålla handen. Flera anhöriga säger att personalen stressar ibland och de har uppfattningen att personalen är för få för att hinna hjälpa 12 boende.

Det framkommer också att det ibland förekommer att personal pratar med varandra på sitt hemspråk eller att de talar mycket i telefon. En kommenterar att hon då känner sig utanför.

De anhöriga känner till vem som är deras anförvants kontaktman. De är nöjda med hur det fungerar. Flera framhåller att kontaktmannen är hjälpsam och gullig mot den äldre. De säger också att de får information om boendet och om sin anförvant. Däremot är inte verksamhetens klagomål/synpunktspolicy känd hos så många anhöriga. Vid intervjuerna framkom att en anhörig tidigare har framfört skriftliga synpunkter men inte fått något svar.

De flesta anhöriga tycker att de aktiviteter som erbjuds är bra. Ett par framhåller ändå att det vore önskvärt att personalen hann gå ut mer med de boende och en annan framför att de boende borde bli mer stimulerade till aktivitet. Någon berättar att hennes anhörig får vara med och hjälpa personalen då de är i tvättstugan eller arbetar i köket. Detta fungerar mycket bra.

Maten uppskattas enligt boende och anhöriga men någon tycker att det är för tätt mellan målen.

Ingen boende eller anhörig som intervjuats har nyckel till den boendes lägenhet.

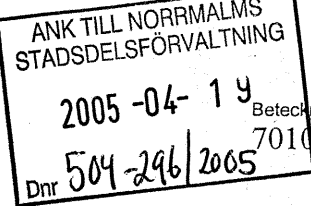


**LÄNSSTYRELSEN  
I STOCKHOLMS LÄN**

Sociala enheten  
Lena Fazel Rydberg  
08-785 41 56

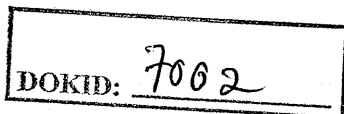
**BESLUT**

Datum  
31.3.2005



1 (5)  
*Bilaga*

Norrmalms stadsdelsnämnd  
Box 3128  
103 62 Stockholm



Tillsyn av särskilt boende  
Klockhusets äldreboende  
Sabbatsbergsvägen 22  
113 21 Stockholm

Huvudman: Stockholms stad

**Beslut**

Länsstyrelsen riktar kritik mot Norrmalms stadsdelsnämnd då antalet boende på Klockhusets äldreboende för demenssjuka överstiger det rekommenderade.

Länsstyrelsen begär yttrande från stadsdelsnämnden hur nämnden ämnar åtgärda bristen.

Yttrandet ska vara Länsstyrelsen tillhanda senast den 9 maj 2005

Länsstyrelsen förutsätter att Norrmalms stadsdelsnämnd rättar till de övriga brister som framkommit vid tillsynen.

**Sammanfattande bedömning**

Tillsynen genomfördes den 10 mars 2005 på Klockhusets sex enheter för demenssjuka.

Verksamheten bör se över antalet boende per enhet. På Klockhuset bor 12 personer med demenssjukdomar på varje enhet. Länsstyrelsen anser att en enhet för personer med demenssjukdom inte bör överstiga nio boende.

Vid tillsynsbesöket konstaterades att alla boende inte kom upp till frukost. Klockan blev ca. 11.30 innan alla boende var uppe. Lunchen serveras klockan 12.00. Personalen är upptagen med att hjälpa de boende i lägenheterna hela förmiddagen. Det innebär att de boende är mycket själva och personalen finns inte tillgänglig om det uppstår oroliga situationer bland de boende på enheten.

De anhöriga förmedlar att deras anförvanter mår bra och känner sig trygga på Klockhuset. De säger att personalen har ett fint bemötande och ger ett personligt omhändertagande. Anhöriga säger också att de tycker att personalen inte har tid att hjälpa de boende i deras takt eller sitta ner och hålla handen en stund.



### **Länsstyrelsens synpunkter i övrigt**

Under tillsynsbesöket observerar Länsstyrelsens representanter hur personalen arbetar med de äldre och Länsstyrelsen ser bara gott bemötande gentemot de äldre. Personalen förmedlar ett arbetssätt där man respekterar de äldres integritet och, i mån av tid, självbestämmande.

Länsstyrelsens representanter ser att personalen hjälper de boende med deras morgonhygien fram till lunch. Det finns ingen tid för gemenskap mellan boende och personal på förmiddagen. Länsstyrelsens representanter ser också att några boende känner av att personalen har mycket att göra och en viss oro finns hos dem på grund av det. En personalgrupp berättar att oro och aggressivitet hos de boende har ökat. Personalen säger att de har mindre tid för samvaro med de boende och tror att det är orsaken till den ökade oron. Det har förekommit situationer då boende bråkar med varandra och personalen tycker det är svårt att hantera. Personalen har ingen handledning.

Personalen går nu en utbildning i social dokumentation. Arbetet har kommit olika långt på enheterna. Alla äldre har en egen pärm för den sociala dokumentationen som förvaras inlåst. Flertalet äldre har en levnadsbeskrivning. En del boende har en individuell arbetsplan för service och omvårdnad där det framgår när, hur och vad den äldre behöver hjälp med, men flertalet har det inte. Endast någon är undertecknad och daterad. Flera har även ett samarbetsdokument där boende och personal skriver ner och kommer överens om vad kontaktpersonen ska göra. Det förs en del "daganteckningar" men stor del av dem behandlar mest händelser relaterat till hälso- och sjukvård. Nästan alla har biståndsbeslut i sin sociala dokumentation men flera av dem var gamla med bistånd om insatser i hemtjänst eller korttidsboende.

Den sociala dokumentationen måste utvecklas mer. För att säkerställa att insatserna är av god kvalitet ska social dokumentation upprättas och planer utarbetas i samråd med den enskilde eller dennes företrädare. Länsstyrelsen anser att det ska finnas en social akt för genomförande av insatser. Den ska bestå av en kopia av biståndsbedömarens beslut eller beställning, en individuell plan som gjorts upp i samråd med den som får hjälpen, löpande anteckningar om särskilda händelser, avvikelser och förändringar samt en signaturlista.

Den tjänstgörande personalen har god kunskap om skyldigheten att anmäla missförhållanden enligt 14 kap. 2 § socialtjänstlagen, den s.k. Lex Sarah. Instruktioner och anmälningsblankett finns. Personalen har även kännedom om verksamhetens rutiner för hur klagomål ska tas omhand. Blankett för anmälan finns.

Varje dag finns någon aktivitet för de äldre. Bland annat erbjuds allsång, gamla ting, andakt, musikunderhållning, dans, gymnastik och herrklubb. Verksamheten



Länsstyrelsen granskar hur de boende bemöts, om deras integritet respekteras och om de känner sig trygga. Vidare granskas hur de boende får information och om de har inflytande över sin dag.

Länsstyrelsen granskar också om omsorgen utförs på ett rättssäkert sätt. Den sociala dokumentationen granskas med utgångspunkt från biståndsbeslutet. Vidare granskas om det finns individuell planering och om det förs löpande social dokumentation som de boende och deras anhöriga kan ta del av.

Länsstyrelsen granskar även om det finns möjlighet att framföra synpunkter och klagomål samt om verksamheten har ett system för att höja kvaliteten.

Besöket var oanmält.

Verksamhetschefen har haft möjlighet att korrigera fakta.

Birgitta Vigil  
Äldreskyddsombud

Lena Fazel Rydberg  
Äldreskyddsombud

Kopia till:

Verksamhetschef  
Anhöriga som intervjuats  
Kommunala pensionärsrådet  
Äldreomsorgsberedningens kansli



har även tillgång till Sinnenas trädgård som ordnar olika aktiviteter såväl sommar som vinter.

På enheterna finns anslagstavlor för information till boende och anhöriga. Dessa tavlor har även information som endast riktar sig till personal. Information till personal bör finnas i personalutrymmen. Anslagstavlorna som visar vilken personal som är i tjänst är inte ifylld på alla enheter. Övrig information om t.ex. aktiviteter finns på alla enheter. Utanför enheterna, vid hissentrén, finns också protokoll från anhörigrådets senaste möte samt redovisning av senaste anhörigenkätundersökningen.

Lunchen serveras under lugna former. De boende sitter vid olika bord och personalen informerar om vilken mat som bjuds och serverar dem. Personal som hjälper boende med matning gör det på ett lugnt och fint sätt. Maten uppskattas av de boende. På ett par enheter kan måltidsstunden göras lite mer hemtrevlig.

Kontaktmannaskapet fungerar bra enligt anhöriga och personal. Skriftliga rutiner finns om kontaktmannaskapets åtagande.

#### **Kort om Klockhusets äldreboende**

Klockhusets äldreboende består av sex boendeenheter med inriktning för personer med demenssjukdom. På varje enhet bor 12 boende. Varje boende har egen lägenhet med hygienutrymme. I husets nedervåning finns även ett korttidsboende och en biblioteksverksamhet. De boende har tillgång till Sinnenas trädgård som ligger i anslutning till boendet.

Några boende har rörelselarm och någon har personburet larm.

Verksamheten köper lunch- och middagsmat till de boende från Medirest.

I personalgruppen finns en stor del utbildad personal. Verksamheten kommer att använda pengar från kompetensfonden till utbildning för att höja kvaliteten i vården av demenssjuka.

Anhörigråd finns och de träffas någon gång per år.

Enhetschef är Nina Thiel sedan februari år 2005.

#### **Metod för tillsynen**

Tillsynen genomfördes med observation den 3 mars 2005. Äldreskyddsombuden Annemor Norell, Birgitta Vigil och Lena Fazel Rydberg följde personal i arbetet och samtalade med boende, anhöriga och personal.



### Länsstyrelsens synpunkter i övrigt

Under tillsynsbesöket observerar Länsstyrelsens representanter hur personalen arbetar med de äldre och Länsstyrelsen ser bara gott bemötande gentemot de äldre. Personalen förmedlar ett arbetssätt där man respekterar de äldres integritet och, i mån av tid, självbestämmande.

Länsstyrelsens representanter ser att personalen hjälper de boende med deras morgonhygien fram till lunch. Det finns ingen tid för gemenskap mellan boende och personal på förmiddagen. Länsstyrelsens representanter ser också att några boende känner av att personalen har mycket att göra och en viss oro finns hos dem på grund av det. En personalgrupp berättar att oro och aggressivitet hos de boende har ökat. Personalen säger att de har mindre tid för samvaro med de boende och tror att det är orsaken till den ökade oron. Det har förekommit situationer då boende bråkar med varandra och personalen tycker det är svårt att hantera. Personalen har ingen handledning.

Personalen går nu en utbildning i social dokumentation. Arbetet har kommit olika långt på enheterna. Alla äldre har en egen pärm för den sociala dokumentationen som förvaras inlåst. Flertalet äldre har en levnadsbeskrivning. En del boende har en individuell arbetsplan för service och omvårdnad där det framgår när, hur och vad den äldre behöver hjälp med, men flertalet har det inte. Endast någon är undertecknad och daterad. Flera har även ett samarbetsdokument där boende och personal skriver ner och kommer överens om vad kontaktpersonen ska göra. Det förs en del "daganteckningar" men stor del av dem behandlar mest händelser relaterat till hälso- och sjukvård. Nästan alla har biståndsbeslut i sin sociala dokumentation men flera av dem var gamla med bistånd om insatser i hemtjänst eller korttidsboende.

Den sociala dokumentationen måste utvecklas mer. För att säkerställa att insatserna är av god kvalitet ska social dokumentation upprättas och planer utarbetas i samråd med den enskilde eller dennes företrädare. Länsstyrelsen anser att det ska finnas en social akt för genomförande av insatser. Den ska bestå av en kopia av biståndsbedömarens beslut eller beställning, en individuell plan som gjorts upp i samråd med den som får hjälpen, löpande anteckningar om särskilda händelser, avvikelser och förändringar samt en signaturlista.

Den tjänstgörande personalen har god kunskap om skyldigheten att anmäla missförhållanden enligt 14 kap. 2 § socialtjänstlagen, den s.k. Lex Sarah. Instruktioner och anmälningsblankett finns. Personalen har även kännedom om verksamhetens rutiner för hur klagomål ska tas omhand. Blankett för anmälan finns.

Varje dag finns någon aktivitet för de äldre. Bland annat erbjuds allsång, gamla ting, andakt, musikunderhållning, dans, gymnastik och herrklubb. Verksamheten





Länsstyrelsen granskar hur de boende bemöts, om deras integritet respekteras och om de känner sig trygga. Vidare granskas hur de boende får information och om de har inflytande över sin dag.

Länsstyrelsen granskar också om omsorgen utförs på ett rättssäkert sätt. Den sociala dokumentationen granskas med utgångspunkt från biståndsbeslutet. Vidare granskas om det finns individuell planering och om det förs löpande social dokumentation som de boende och deras anhöriga kan ta del av.

Länsstyrelsen granskar även om det finns möjlighet att framföra synpunkter och klagomål samt om verksamheten har ett system för att höja kvaliteten.

Besöket var oanmält.

Verksamhetschefen har haft möjlighet att korrigera fakta.

Birgitta Vigil  
Äldreskyddsombud

Lena Fazel Rydberg  
Äldreskyddsombud

Kopia till:

Verksamhetschef  
Anhöriga som intervjuats  
Kommunala pensionärsrådet  
Äldreomsorgsberedningens kansli