

DOKUMENTERA ELLER GE VÅRD OCH OMSORG?

UTVÄRDERING AV PROJEKTET "SOCIAL
DOKUMENTATION PÅ KUNGSHOLMEN"

EVA NORMAN & ROSE-MARIE HEDBERG

Rapporter/Stiftelsen Stockholms läns Äldrecentrum 2010:9
ISSN 1401-5129



Förord

Att dokumentera enligt socialtjänstlagen har setts som en viktig del att förbättra kvaliteten i äldreomsorgen. Länsstyrelserna har ofta slagit ner på bristfällig dokumentation både i hemtjänst och vård- och omsorgsboenden. Regeringen lyfter dokumentationens vikt i sin överenskommelse med Sveriges Kommuner och Landsting i arbetet med att få en god äldreomsorg.

Kungsholmens stadsdelsförvaltning har under flera år drivit ambitiösa projekt för att all personal ska kunna göra genomförandeplaner och svara för den löpande dokumentationen. Utbildningsinsatser har kombinerats med handledning. Handledarna har fått särskild utbildning och har varit frikopplade från sitt ordinarie arbete i perioder under åren 2006-2009 för att stödja sina arbetskamrater. Samtidigt med denna satsning har staden infört ett databaserat dokumentationsprogram, ParaSol, avsett att underlätta för omsorgspersonalen.

Äldrecentrum har haft uppdraget att följa processen. En rapport är tidigare publicerad i Äldrecentrums rapportserie (2008:4). Den nu föreliggande studien bygger på intervjuer med omsorgspersonal, handledare, samordnare och chefer samt journalgranskning. Utvärderingen visar tydligt vikten av att ha ett långsiktigt perspektiv vid införandet av nya rutiner. Stadens stöd vid införandet av ParaSol har varit otillräckligt. För omsorgspersonalen har det varit nödvändigt med kontinuerlig tillgång till nära handledning. Under de perioder då handledarna inte varit frikopplade från sitt arbete har stödet inte räckt till. Särskilt tydligt är att det behövs ett stöd i varför man ska dokumentera, hur genomförandeplaner och löpande dokumentation ska användas. Dokumentationen tar tid, men nyttjas ännu inte tillräckligt. Mot den bakgrunden ställer rapporten redan i rubriken frågan ”*dokumentera eller ge vård och omsorg*”. Rapporten problematiserar härmed hypotesen att dokumentation i sig leder till kvalitetssäkring. Detta talar för vikten av att fortsätta studiet av den sociala dokumentationens betydelse för en god äldreomsorg.

Studien har genomförts av utredarna Eva Norman (projektledare) och Rose-Marie Hedberg, och de svarar också för innehållet i denna rapport. Forskningsledare har varit professor Mats Thorslund.

Stockholm 2010-05-20

Sven Erik Wånell
Chef Stiftelsen Stockholms läns Äldrecentrum

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

SAMMANFATTNING	1
INLEDNING	3
PROJEKTET 2006-2007	3
RAPPORTENS DISPOSITION	5
BAKGRUND.....	6
SOCIAL DOKUMENTATION	6
LAGSTIFTNING OCH RIKTLINJER.....	6
ANSVAR OCH SKYLDIGHETER.....	7
TRE PARALLELLA DOKUMENTATIONSSYSTEM.....	7
DOKUMENTATIONSSYSTEMET PARASOL.....	8
STÖD OCH RESURSER.....	10
SYFTE.....	11
METOD OCH MATERIAL	11
DE FEM ENHETERNA.....	11
INTERVJUER	12
INTERVJUER MED PENSIONÄRER	13
DOKUMENTGRANSKNING.....	14
RESULTAT	15
UTBILDNINGEN	15
HANDLEDNINGEN	17
DOKUMENTATION I DET DAGLIGA ARBETET	24
DEN ÄLDRES MEDVERKAN	30
DOKUMENTGRANSKNING.....	33
SEMINARIUM OM RESULTATET AV UTVÄRDERINGEN	38
HUR LÅNG TID TAR DOKUMENTATIONEN?.....	40
DISKUSSION OCH SLUTSATSER.....	42
HANDLEDNINGEN HAR FUNGERAT BRA DÅ HANDLEDARNA VARIT FRIKOPPLADE	42
DOKUMENTATIONSSYSTEMET PARASOL HAR MÅNGA BRISTER.....	42
PERSONALENS INDIVIDUELLA FÖRUTSÄTTNINGAR OCH ANPASSAT STÖD AVGÖRANDE – MEN KLARAR ALLA AV ATT DOKUMENTERA?.....	43
VAD SKA PRIORITERAS – ATT DOKUMENTERA ELLER ATT GE VÅRD OCH OMSORG?	44
ALL PERSONAL LÄSER INTE DOKUMENTATIONEN I SYSTEMET.....	44
GLAPPET MELLAN BESTÄLLNING – UTFÖRANDE - DOKUMENTATION.....	45
SKA ALL OMSORGSPERSONAL DOKUMENTERA?	45
BEGREPP SOM ANVÄNDS I RAPPORTEN.....	47
BILAGA 1	48
BILAGA 2	49
BILAGA 3	50
BILAGA 4	51
BILAGA 5	52
BILAGA 6	53
BILAGA 7	54

BILAGA 8	55
DEL 2. SOCIAL DOKUMENTATION PÅ KUNGSHOLMEN	
– ETT DISKUSSIONS- OCH STUDIEMATERIAL	56

TABELLFÖRTECKNING

Tabell 1	Antal hemtjänstkunder/lägenheter, antal personal och handledare våren 2009
Tabell 2	Antal pensionärer per kontaktman och enhet
Tabell 3	Intervjuade pensionärer - har kontaktman och får hjälp av denne.
Tabell 4	De tio pensionärers kännedom om dokumentationen
Tabell 5	Den äldres uppfattning om hur hjälpen utfördes
Tabell 6	Jämförelse mellan beskrivna behov i beställningen och behov som beskrevs i genomförandeplanen.
Tabell 7	Antal anställda per utbildade handledare våren 2009 och 2010 (tidigare utbildade inkl. handledare/mentorerna under utbildning 2009/2010).

SAMMANFATTNING

Kungsholmens stadsdelförvaltning har beviljats statliga medel för att kompetensutveckla omsorgspersonalen inom äldreomsorgen i dokumentation enligt socialtjänstlagen. Dokumentationsprojektet har genomfört i olika steg dels inom ramen för Kompetensstegen 2006-2008 dels inom ramen för stimulansbidrag under 2009. Projektet pågår fortfarande.

Stiftelsen Äldrecentrum har på uppdrag av Kungsholmens stadsdelförvaltning utvärderat projektet "Social dokumentation". Syftet med utvärderingen var att beskriva processen när utbildningsinsatserna genomförts, samt att undersöka om och i sådana fall hur, dokumentationen användes i det dagliga arbetet. Upplevde personalen någon praktisk nytta? Vilka vinster fanns med en god dokumentation? Syftet var också att granska genomförandeplaner och journalanteckningar. Vad dokumenteras och vad dokumenteras inte?

Fem enheter med olika karaktär deltog i undersökningen; en hemtjänstenhet, ett servicehus, två större samt ett mindre vård- och omsorgsboenden. Vid samtliga enheter fanns utbildade handledare. Deras uppdrag var, att på sina respektive arbetsplatser planera, utbilda och stödja/handleda omvårdnadspersonalen i social dokumentation samt att dokumentera i dokumentationssystemet ParaSoL. Personalen fick dels teoretisk grundutbildning och dels kombinerad teori och praktik framför datorn. Därefter fick de individuell och fortlöpande handledning i den utsträckning som de hade behov av. Handledarna var frikopplade från sina vanliga arbetsuppgifter under sammanlagt sex månader per år under perioden 2006-2009.

Sammanlagt intervjuades nio handledare, nio omsorgspersonal, en samordnare och fyra chefer. Med hjälp av en granskningsnyckel granskades totalt 36 pensionärs sociala dokumentation från tre av de aktuella enheterna.

Utvärderingen visade att handledningen fungerade bra då handledarna var frikopplade från sitt ordinarie arbete. Omsorgspersonalen och cheferna hade stort förtroende för sina handledare och de tyckte att utbildningen och den individuella handledningen hade fungerat mycket bra. Samtliga handledare noterade dock en snabb tillbakagång i dokumentationsarbetet när de inte var frikopplade.

Dokumentationssystemet ParaSoL bedömdes ha många brister. Den kritik som främst framfördes var att systemet var krångligt och ologiskt. Det tog för lång tid att logga in, och lösenord måste bytas varje månad. Dessutom fanns det ingen support om man fick problem under kvällar, nätter och helger. Detta medförde att enheterna fortfarande hade viss manuell dokumentation parallellt med ParaSoL på grund av att de inte alltid hade möjlighet att komma in i systemet. Merparten ansåg att systemet var svårt och att det tog lång tid att lära sig.

Problem fanns också att använda datorn i det dagliga arbetet. Det gällde t ex hur datorerna var placerade samt tillgången till antal datorer.

Resultatet visade också att personalens individuella förutsättningar för att dokumentera varierade stort. En del hade bristande kunskaper i svenska språket och varierande förmåga att läsa och skriva (även på sitt hemspråk), andra hade olika

former av dyslexi, samt saknade elementära datorkunskaper. Någon generell inventering av omsorgspersonalens förkunskaper hade inte gjorts vid projektstarten.

Det var delade meningar om vilken tidsåtgång som behövdes för dokumentationen. Handledarna och omsorgspersonalen poängterade att bristen på tid var en viktig faktor som försvårade dokumentationsarbetet avsevärt. Detta på grund av att det var få personal i tjänst, särskilt kväll, natt och helg eller att personalen inte kunde lämna de boende utan uppsikt. Det var också svårigheter med att få sammanhängande tid vid datorn för att i lugn och ro kunna dokumentera. Ofta fick omsorgspersonalen välja bort något i omsorgsarbetet för att ta sig tid för dokumentationen. Cheferna ansåg dock inte att det var brist på tid utan att det var medarbetarna som måste planera och prioritera arbetet på annat sätt.

I utvärderingen framkom att enheterna inte använde sig av pensionärernas genomförandeplaner i det dagliga arbetet. Svårigheterna att få tid till att dokumentera avspeglades också i de begränsade möjligheterna personalen hade till sitt förfogande att läsa genomförandeplanen och de dagliga anteckningarna. Istället användes andra parallella dokument som t ex arbetskort/schemaprogram. Anledningen var att genomförandeplanerna ansågs vara för omfattande och tog för lång tid att läsa.

Utvärderingen visade att det inte var förankrat hos alla medarbetare att det är biståndsbeslut/beställning som styr vad den äldre ska få för hjälp. Genomförandeplanen skrevs så att den överensstämde med beställningen, trots att personalen visste att de inte alltid skulle hinna utföra vad som fastställts i beställningen. I praktiken utgick omsorgspersonalen utifrån sin egen arbetssituation när de bedömde möjligheten att faktiskt kunna utföra insatser eller hur ofta de kunde ges. Att åtgärda differensen mellan beslut/beställning – utförandet och dokumentation och att få dessa att överensstämma är avgörande för att den äldres hjälp- och stödinsatser ska fungera. Omsorgsarbetet måste motsvaras av det som är dokumenterat och tvärtom.

Dokumentationsarbetet inom äldreomsorgen har länge beskrivits som eftersatt. Projektet visar att trots en ambitiös satsning under tre år kvarstår omfattande svårigheter. Om bristerna i systemet och ParaSoL åtgärdades och om fler och bättre datorer skulle finnas till omsorgspersonalens förfogande skulle de tekniska delarna vara lösta. Men problemen med brist på kunskaper och på tid för att skriva och använda den information som finns dokumenterad skulle kvarstå.

Trots projektets omfattande utbildnings- och handledningsinsatser behärskar inte all omsorgspersonal samtliga delar som krävs för att dokumentera. Att stödet och hjälpen till de äldre ska dokumenteras är självklart. Men denna modell där det innebär att alla i personalgruppen ska dokumentera är alltför resurskrävande. Ett alternativ skulle kunna vara att ha särskilda dokumentationsansvariga på enheterna. I deras ansvar skulle då ligga att sköta den dagliga dokumentationen.

INLEDNING

Kungsholmens stadsdelförvaltning har beviljats statliga medel för att kompetensutveckla omsorgspersonalen inom äldreomsorgen i dokumentation enligt socialtjänstlagen. Dokumentationsprojektet har genomfört i olika steg dels inom ramen för Kompetensstegen 2006-2008 dels inom ramen för stimulansbidrag under 2009. Projektet pågår fortfarande.

Projektet 2006-2007

Det första steget genomfördes under hösten 2006 och våren 2007 och var en grundläggande utbildning i SoL dokumentation. Utbildningen hade fem olika delmoment och när deltagarna genomgått utbildningen tilldelades de titeln mentor. Utbildningen var öppen för utförarenheter på Kungsholmen i såväl privat som kommunal regi. Tanken var att mentorerna efter genomförd utbildning skulle utbilda sina kollegor på respektive arbetsenheter. Elva utförarenheter på Kungsholmen ingick i utbildningssatsningen. Tio av de elva utförarenheterna drevs i privat regi och en i kommunal regi. Sammanlagt utbildades 44 mentorer under 2006 och 2007 vilka arbetade både vid vård och omsorgsboenden och inom hemtjänsten. Det totala antalet personal på dessa enheter uppgick till ca 560.

Stiftelsen Äldrecentrum utvärderade utbildningsinsatserna under perioden april-november 2007¹. Resultatet visade bland annat att mentorerna mestadels var nöjda med utbildningen de gått och med uppdraget att utbilda sina arbetskamrater. Under projektets gång var det dock ett antal mentorer som slutade sitt uppdrag på grund av annan utbildning, föräldraledighet eller att de slutade sin anställning. Delade meningar fanns bland mentorernas arbetskamrater om utbildningen i social dokumentation fungerat som det var tänkt. Flertalet ansåg att de skulle behövt gå samma grundutbildning som mentorerna för att få ett djupare perspektiv på behovet av att dokumentera. De ställde sig också frågande till om den sociala dokumentationen kunde leda till bättre vård och omsorg för den äldre.

När den första etappen av utbildningsprojektet var genomförd kunde projektledningen² i dialog med utförarenheterna konstatera att utbildningssatsningarna hittills inte uppnått önskvärd effekt för dokumentationen på utförarenheterna. Doku-

¹ Weurlander, I (2008) *Kompetensstegen på Kungsholmen. Social dokumentation*. Stiftelsen Stockholms läns Äldrecentrum. Rapport 2008:4.

² Stadsdelförvaltningen tillsammans med de enskilda utförarna skapade en projektorganisation med en styrgrupp där ingick regioncheferna i de privata företagen som deltar i projektet och verksamhetschefen för äldre och funktionshindrade. Projektarbetsgrupper och projektsamordningsgrupp den ena bestående av enhetschefer för hemtjänst, den andra av chefer för vård- och omsorgsboende. Dessutom fanns en samordningsgrupp med chefer från respektive verksamhetsområde samt en referensgrupp. Denna projektgrupp kom sedan att ändras.

Stadsdelförvaltningen tillsammans med de enskilda utförarna har skapade en ny projektorganisation med en styrgrupp. Där ingår regioncheferna i de privata företagen som deltar i projektet och verksamhetschefen för äldre och funktionshindrade, samt projektarbetsgrupp bestående av chefer för vård- och omsorgsboende och hemtjänsten. Fr.o.m. 2009 bildades även en samarbetsgrupp/utvecklingsgrupp med deltagare från de olika privata företagen med ansvar för utveckling och förnyelse.

mentation skedde i mycket liten omfattning och biståndshandläggarna efterlyste genomförandeplaner för de flesta äldre.

Det visade sig att mentorerna inte hade kommit igång med egna utbildningar på arbetsenheterna såsom det var tänkt till följd av att de kände sig osäkra i sina roller och över vilka förväntningarna var på dem. Flera mentorer hade missat delar av utbildningen eftersom det var svårt att komma ifrån arbetet för egna studier. Många uppgav att de snabbt tappade den nya kunskapen i dokumentation då det inte gick att omsätta den i det dagliga arbetet. Vidare saknade mentorerna stöd och mandat från cheferna att anordna egna utbildningar.

Mot bakgrund av detta ändrades upplägget av utbildningen från och med våren 2008 då projektet gick in i sitt andra steg.

Projektets syfte och arbetssätt

Syftet med dokumentationsprojektet har varit att genom mentorer/handledare ge stöd till utförarenheterna att komma igång och utveckla den sociala dokumentationen, genom att stegvis bygga upp egna kompetenser på utförarenheterna för att ge stöd, utbildning och handledning till omvårdnadspersonalen under inlärningsfasen.

Projektet har använt ett processororienterat arbetssätt. Innehållet och aktiviteterna har styrts av mentorernas/handledarnas behov under utbildningens gång och utifrån vad som kommit fram under projekttiden vid handledar- och nätverksträffar. Ambitionen har varit att mentorer/handledare skulle ges möjlighet att delge varandra erfarenheter och att lära av varandra, samt att själva formulera problem som behövde hanteras i det praktiska arbetet.

Våren 2008 – steg 2

Under våren 2008 arbetade projektet vidare i ett andra steg. I utbildningen deltog fjorton av de mentorer som deltagit i steg 1 från totalt åtta utförarenheter (fyra vård- och omsorgsboenden, två servicehus och två hemtjänstutförare). De fjorton mentorerna ansågs av cheferna vara de mest lämpliga att fortsätta arbetet med att få den sociala dokumentationen att fungera vid respektive utförarenhet. Nu var målet att dessa skulle bli handledare.

Handledarna fick fördjupade kunskaper i social dokumentation, dokumentationssystemet ParaSoL och pedagogiska metoder för att vara bättre rustade att kunna utbilda och handleda sina kollegor. Handledarna frikopplades från sina ordinarie arbetsuppgifter under en tremånadersperiod. Projektledningen samlade handledarna för att ge stöd och arbetshandledning under projektets gång. Handledarnas uppdrag var att dels forma en gemensam dokumentationsutbildning för omsorgspersonalen och dels planera och genomföra utbildningen på sina respektive arbetsenheter. Detta skulle utgöra startpunkten för en lärandeprocess på utförarenheterna. För att underlätta att omsorgspersonalen skulle kunna frigöras för utbildning på respektive utförarenhet ersattes utförarna genom projektmedel för vika-riekostnader.

Ett nätverk för social dokumentation bildades. I nätverket ingick handledarna, deras chefer och projektledningen. Från våren 2008 hade projektet kommit att utveckla ett nära samarbete med äldreomsorgens beställarenhet på Kungsholmen kring förbättring, utveckling och uppföljning av den sociala dokumentationen. Gemensamma kvalitetsgranskningar av genomförandeplaner och journaler genomfördes för att mäta uppnådda effekter av dokumentationsprojektet.

Hösten 2008 – steg 3

Efter utvärdering av steg 2 framkom att ca en tredjedel av omsorgspersonalen bedömdes ha problem att dokumentera till följd av att de inte behärskade ”yrkes-svenska” i tillräcklig omfattning. Mot bakgrund av detta och för att möta dessa behov anordnade projektet kurser inom området ”Dokumentation och Yrkes-svenska” för omsorgspersonalen. Dokumentationsprojektet utökades med totalt åtta kurser som kom att genomföras hösten 2008 och under 2009.

Under hösten 2008 startade ytterligare utbildningsinsatser i social dokumentation. De handledare som gått steg 2 erbjöds att fortsätta utbildningen. Tre deltagare valde att avbryta och 11 handledare fortsatte som handledare.

Under perioden oktober till december hade de åter frikopplats från sina ordinarie arbetsuppgifter för att utifrån sina olika resultat och utgångspunkter fortsätta att utbilda och handleda arbetskamraterna i social dokumentation på sina arbetsplatser. Handledarna fick fortsatt handledarstöd från projektledningen. Handledare, chefer och projektledning fortsatte att mötas i regelbundna nätverksträffar för erfarenhetsutbyte och samsyn i förbättringsarbetet. Vid nätverksträffarna deltog även beställarenhetens ledning och biståndshandläggare för att medverka till förbättrings- och utvecklingsarbetet med stadsdelens sociala dokumentation. Som grund för förbättringsarbetet genomfördes granskningar av genomförandeplaner och journaler.

I projektets steg 2 och 3 deltog sammanlagt åtta utförarenheter varav fyra vård- och omsorgsboenden, två servicehus och två hemtjänstenheter.

Vid årsskiftet 2008/2009 hade 385 omsorgspersonal genomgått utbildning i social dokumentation med stöd av handledarna. Det innebär att knappt 70 % av personalen vid de berörda utförarenheterna då hade fått grundläggande kunskaper om social dokumentation.

Rapportens disposition

Denna rapport är uppdelad i två delar. Del 1 innefattar resultatet av utvärderingen av projektet och avslutas med diskussion och slutsatser samt bilagor och begreppsförklaringar. Del 2 är ett diskussions- och studiematerial som tar upp de områden i utvärderingen som behöver utvecklas i det fortsatta projektarbetet.

BAKGRUND

Detta avsnitt tar upp generellt vad som reglerar och styr den sociala dokumentationen, personalens ansvar och skyldighet att dokumentera, samt stöd och resurser för att dokumentera.

Social dokumentation

För dem som arbetar inom äldreomsorgen finns en skyldighet att dokumentera. Dokumentationen omfattar vad, när, hur och av vem arbetet ska utföras samt viktiga händelser som påverkar den äldres situation. Den är tänkt att medföra en säkerhet för den äldre och vara ett redskap i arbetet för personalen. Dokumentation kan t ex vara arbetsanteckningar, rapportbok, journalanteckningar och genomförandeplan.

Lagstiftning och riktlinjer

Det är framförallt två lagar som reglerar dokumentationen inom äldreomsorgen. Det är förvaltningslagen (1986:223) och Socialtjänstlagen (2001:453). Som stöd för och vägledning över hur dokumentationen kan/ska göras finns *Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om dokumentation vid handläggning av insatser enligt SoL, LVU, LVM och LSS: SOSFS 2006:5*. Inom hälso- och sjukvården regleras dokumentationsskyldigheten i enlighet med patientjournalagen (1985:562).

I socialtjänstlagen framgår det att det finns en skyldighet att dokumentera handläggningen av ett ärende (t ex när den äldre ansöker om hemtjänst) och verkställigheten (utförandet av den beviljade hemtjänsten) hos den som utför insatsen.

I socialtjänstlagen 11 kap. § 5 står det följande:

Handläggningen av ärenden som rör enskilda samt genomförande av stödinsatser, vård- och behandling ska dokumenteras. Dokumentationen ska visa vilka beslut och åtgärder som vidtagits i ärendet samt faktiska omständigheter och händelser av betydelse. Handlingar om enskildas personliga förhållanden ska förvaras så att obehöriga inte får tillgång till dem.

Enligt 11 kap. § 6 anges:

Dokumentationen ska utformas med respekt för den enskildes integritet. Den enskilde bör hållas underrättad om de journalanteckningar och andra anteckningar som förs om honom eller henne. Om den enskilde anser att någon uppgift i dokumentationen är oriktig ska detta antecknas.

Socialstyrelsen (SOSFS 2006:5) betonar att dokumentationen är ett viktigt område för att säkra den enskildes behov av service, vård och omsorg. Det är viktigt att insatserna utformas tillsammans med den äldre och/eller närstående/ ställföreträdare, att individuella planer (genomförandeplaner) upprättas och att uppföljningen av beslut, planer och insatser genomförs och dokumenteras regelbundet.

I Stockholms stad finns särskilda riktlinjer gällande dokumentationen för utförare av äldreomsorg (Dnr 327-170/2005). Riktlinjerna tar upp vad personalen inom

äldreomsorgen måste känna till om dokumentation och är tänkta att ge stöd och vägledning i det dagliga arbetet med dokumentationen.

Ansvar och skyldigheter

Enligt stadens riktlinjer har chefer och medarbetare inom äldreomsorgen olika ansvar vad gäller skyldigheten att dokumentera.

Chefen ska enligt riktlinjerna:

- handleda sina medarbetare och regelbundet kontrollera att gällande dokumentationsregler följs,
- ansvara för att medarbetarna har förutsättningar att arbeta med den sociala dokumentationen. Här ingår att se till att medarbetarna har tillräcklig kompetens och tillräckligt med tid att dokumentera,
- ansvara för att informationen till olika berörda samverkansparter sker,
- se till att dokumentationen löpande följs upp och utvärderas,
- ansvara för att upprätta rutiner för dokumentationen,
- se till att arbetsanteckningar hanteras på rätt sätt.

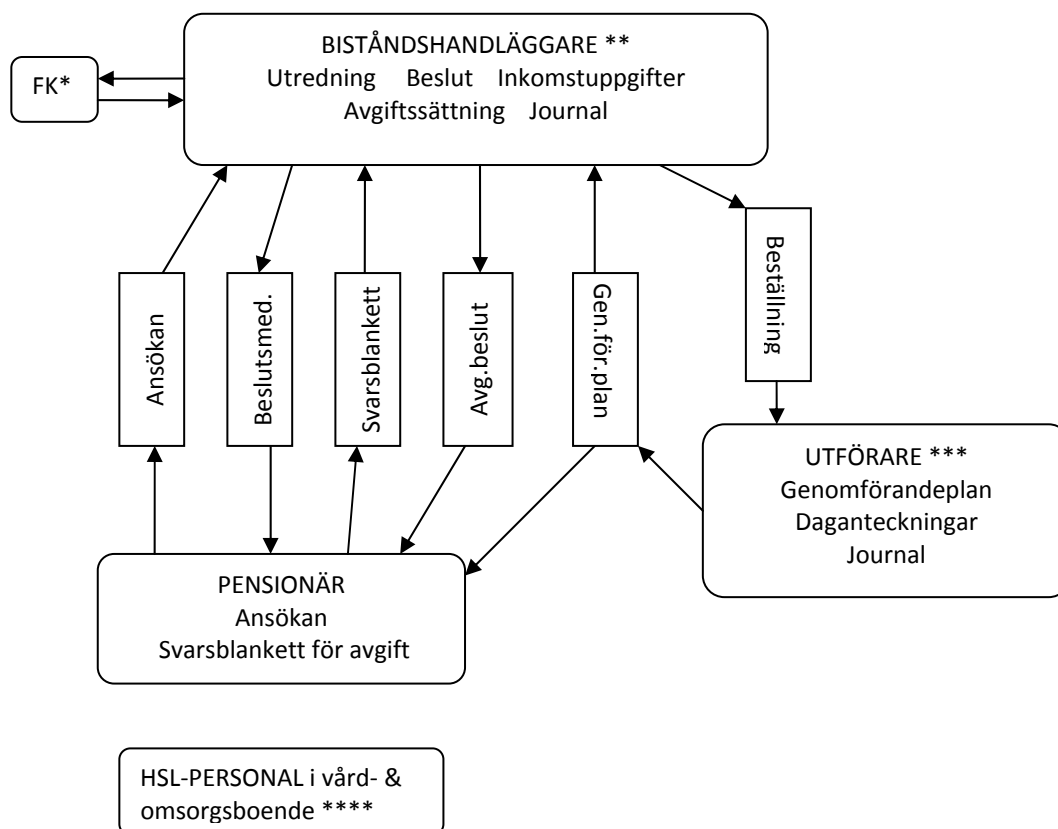
Medarbetarnas roll och ansvar är enligt riktlinjerna:

- skyldighet att följa gällande lagstiftning och föreskrifter,
- att känna till vad som gäller och medverka till att säkerställa en god dokumentation,
- ansvar att informera sin närmaste chef om det finns kunskapsbrister, och/eller om det finns andra faktorer som hindrar medarbetarna att uppfylla riktlinjerna.

Tre parallella dokumentationssystem

I Stockholms stad finns tre parallella dokumentationssystem kring den äldre. Biståndshandläggaren använder Paraplysystemet. Utföraren använder ParaSoL, som är en integrerad del i Paraplysystemet. HSL-personal i vård- och omsorgsboende har VoDok eller motsvarande. Sjuksköterskor och paramedicinsk personal har tilldelats sådan behörighet så att de kan läsa och dokumentera, utifrån Socialtjänstlagen i samtliga delar av ParaSoL, på samma sätt som övrig omsorgspersonal.

Denna rapport belyser fortsättningsvis endast ParaSoL då det är det dokumentationssystem som omsorgspersonalen använder.



Figur 1. Dokument kring den äldre

* Försäkringskassan, ** Paraplysystemet, *** ParaSoL, **** VoDok eller motsv.

Figuren ovan illustrerar att det är tre olika system för dokumentation, vilket bl.a. innebär att varken omsorgspersonal, sjuksköterskor, paramedicinare eller biståndshandläggare kan ta del av all dokumentation som rör den äldres situation till största del på grund av sekretesslagstiftningen. Det innebär i praktiken att det krävs parallella informationssystem (muntliga eller skriftliga) mellan de olika yrkeskategorierna som verkar kring den enskilde, i de fall som den äldre har lämnat samtycke därtill.

Dokumentationssystemet ParaSoL

ParaSoL infördes i mars 2007 i Stockholms stad. Det är ett datastöd för utförarens dokumentation enligt SoL/LSS. ParaSoL är kopplat till Paraplysystemet, som är stadens socialtjänstregister för bl.a. äldreomsorg och hanterar även avgifter för och ersättningar till den enskilde, samt är fakturaunderlag för utföraren. Privata utförare har hittills inte varit skyldiga att dokumentera i ParaSoL utan har kunnat använda andra liknande dokumentationsprogram som inte är kopplade till stadens system. Fr.o.m. 2010 är det dock villkorat i avtalet med privata utförare att vara ansluten till ParaSoL.

Vid införandet av ParaSoL skulle stadsdelarna själva stå för och bekosta införande och tillämpning liksom utbildning av personalen. Varje stadsdel skulle ha s.k. införandeledare men nu, ca två år senare, har de flesta av dem slutat sin anställ-

ning. Det kan ha påverkat införandet av ParaSoL och fördröjt arbetet med att börja dokumentera i det på stadsdelarna.

Vad innehåller ParaSol?

De dokument som finns i ParaSoL är;

- Arbetsanteckningar skall innehålla tillfälliga anteckningar som förs i det dagliga arbetet som en information mellan medarbetarna, de kan läsas och uppdateras av samtlig personal. Funktionen i ParaSoL är sådan att anteckningarna raderas automatiskt efter sju dagar.
- Dagbok, som innehåller journalanteckningar, arbetsanteckningar, rapporterade utförartillfällen samt en kalender.
- Genomförandeplan är en individuell plan där det skall framgå vad den äldre ska ha för stöd och hjälp. I planen ska även framgå, vem/vilka, när och hur insatserna skall utformas samt hur de skall följas upp. Genomförandeplanen skall göras av kontaktman i samarbete med den enskilde, undertecknas av båda parter, och en kopia returneras till beställaren/ biståndshandläggaren. I ParaSoL är det endast chef och kontaktman som kan uppdatera genomförandeplanen. Övriga kollegor kan bara läsa vad som står i den.
- Journalanteckningar innehåller den löpande dokumentationen för åtgärder och insatser samt händelser som är av betydelse. Dessa kan läsas och uppdateras av samtlig personal.
- Levnadsberättelsen är en berättelse om den äldres liv och skall syfta till att hjälpa medarbetarna att se den enskilde som den individ varje människa är. Den görs t ex i samband med inflyttning till boendet.
- Välkomstsamtal är ett första samtal för att hälsa den enskilde välkommen till boendet för att påbörja planeringen av insatsernas genomförande.

Utifrån sin yrkesroll/uppdrag är man tilldelad åtkomst i datasystemet. Det är skillnad på vilka dokument som enhetschef, kontaktman eller övrig omsorgspersonal kan skapa och uppdatera eller enbart läsa i ParaSoL. Enhetschefen har full behörighet och kan dessutom ta fram rapporter och sammanställningar. Kontaktman kan skapa och uppdatera alla typer av dokument. Övrig omsorgspersonal har behörighetsrollen "personal". De kan läsa alla dokument, uppdatera journalanteckningar och arbetsanteckningar för de pensionärer som ingår i det *arbetsteamet*³ som medarbetaren tillhör.

³ De som är medlem i ett arbetsteam kan dokumentera om den enskilda t.ex. är nattpersonalen med i alla arbetsteam. De som inte finns registrerade i ett arbetsteam kan inte ta del av informationen runt den enskilde. Behörighet i arbetsteam sköts av särskilt utsedd personal, vanligtvis handledarna eller enhetschef/samordnare. Pga. personalomsättning krävs ständig uppdatering av behörigheter.

Stöd och resurser

Behovet av IT-stöd, lokalt och centralt

Det är många som har ett ansvar så att (slut)användaren har möjligheter att faktiskt kunna använda sig av det/de datorprogram/dokumentationssystem som skall stödja verksamheten.

Staden har fattat ett centralt och övergripande beslut om att programmet ParaSoL skall användas för utförarens dokumentation om den enskilde⁴.

Stadens IT-avdelning har gjort en upphandling och en kravspecifikation, följt utvecklandet av programmet och därefter levererat programvara och råd för installation till förvaltningarna.

Stadsdelens direktör och chefer inom äldreomsorgen har ansvar för att programmet implementeras⁵, för behörighetsrutiner och för lokal organisation för användarstöd och behörighetsrutiner.

Stadsdelens IT-avdelning har ansvar för att program blir rätt installerade enligt anvisningar, för sin del av behörighetsadministrationen och för teknisk support till användarna.

Enhetschefen har ansvar för att det finns förutsättningar för den enskilda medarbetaren att dokumentera, dvs. att det dokumenteras, för innehållet i dokumentationen, att det finns tidsutrymme att dokumentera och för arbetsmiljön, dvs. att det finns skälig tillgång till datorer och att de är bra placerade.

Samordnaren har, på delegation av enhetschefen, ansvar för att medarbetaren har tiden för att kunna dokumentera.

Handledaren har, på delegation av enhetschefen, ansvarar för att medarbetarna har, eller tillägnar sig kunskaper så att de är kompetenta att avgöra vad och hur information om den enskilda skall dokumenteras.

Medarbetaren har ansvar för att utföra den ålagda dokumentationen utifrån sin yrkesroll så att den enskilde garanteras en god omvårdnad och en rättssäker information och rapportering runt sin person.

Det lokala stödet

Det vardagliga IT-stödet består oftast i att lösa problem med inloggning eller hur man som användare hanterar datorsystemet. Det är därför viktigt att de som arbetar med IT-stödet till användarna har kunskap om verksamheten och finns tillgängligt under arbetstiden. Den/de personerna bör vara väl kända av medarbetarna. Det innebär att det tillkommer en arbetsuppgift när helt manuella rutiner ersätts med datastöd hos äldreomsorgens utförare. Det verksamhetsnära IT-stödet/ kontaktpersoner på stadsdelen har också en viktig uppgift att förmedla svårigheter, problem och fel i systemet till ansvarig centralt placerad person i staden.

⁴ Under 2009 gällde det endast egen regi, övriga utförare kunde använda andra dokumentationssystem. Fr.o.m. 2010 är det ett krav att alla utförare använder ParaSoL.

⁵ införs och används

SYFTE

Stiftelsen Äldrecentrum fick i uppdrag av Kungsholmens stadsdelsförvaltning att utvärdera genomförd utbildning i stegen 2-5 (2008/2009) i projektet Social dokumentation.

Syftet med Äldrecentrums utvärdering är att beskriva processen av omsorgspersonalens erfarenheter av de utbildningsinsatser som genomförts. Syftet är också att granska genomförandeplaner och journalanteckningar som samlats in i oktober-november 2009. Vad dokumenteras och vad dokumenteras inte?

Ytterligare ett syfte är att undersöka om och i sådana fall hur, dokumentationen används i det dagliga arbetet. Har de äldre varit delaktiga då genomförandeplanerna upprättas? Får de äldre det stöd och den hjälp som dokumenterats? Upplever personalen någon praktisk nytta? Vilka vinster finns med en god dokumentation?

Utvärderingen påbörjades 2009-01-15 och avslutades 2009-11-30.

METOD OCH MATERIAL

De fem enheterna

Fem enheter med olika karaktär har deltagit i undersökningen. Det var en hemtjänstenhet, ett servicehus, två större vård- och omsorgsboenden samt ett mindre.

Alströmerhemmet är ett vård- och omsorgsboende och har totalt 113 lägenheter fördelade på 7 våningsplan. Boendet har 54 lägenheter med inriktning somatik och 59 lägenheter för personer med demenssjukdom. Alströmerhemmet drivs av Attendo sedan 1995. Där arbetade ca 80 personer, 45 fast anställda och ca 35 – 40 timanställda. Förutom de tre dokumentationshandledarna fanns sex assisterande handledare under utbildning så att det skulle finnas handledarresurs på varje våningsplan.

Arbetargatans hemtjänst drivs av Carema Äldreomsorg. De hjälper ca 350 pensionärer. Där fanns 45 fast anställda och 20 timanställda. Personalen var uppdelad i sju grupper; fem under dagtid, en kväll och en natt. Nattpatrullen besökte samtliga Carema kunder innerstaden och Hässelby-Vällingby. Samtliga personal var schemalagda med tjänstgöring var 3:e helg. Där fanns en handledare och ytterligare assisterande handledare var under utbildning så att det skulle finnas handledarresurs i samtliga sju arbetsgrupper.

Pilträdet servicehus består av 110 lägenheter med 115 boende personer och där fanns 65 omsorgspersonal varav 40 var ordinarie. Det drevs i kommunal regi sedan våren 2009. Vid tiden för intervjuerna med de olika personalkategorierna vad det bestämt att servicehuset skulle återgå till kommunal regi.

S:t Eriks vård- och omsorgsboende är gruppboende för personer med demenssjukdom. Där finns 30 lägenheter fördelat på fyra enheter och drivs av Carema

sedan 2005. Personalen bestod av 35 fast anställda och 15 timanställda vårdbiträden/undersköterskor fördelade på fem ordinarie personal per boendeenhet och totalt 10 personal natt. Ytterligare handledare skulle utbildas så att de fyra enheterna skulle få handledarresurser i den egna arbetsgruppen.

Serafens vård- och omsorgsboende hade profilboende samt boende med inriktning somatik och demens. Det hade 176 lägenheter och drevs i egen regi sedan våren 2009. Serafen hade 17 enheter fördelat på 6 våningsplan. De flesta enheterna hade inriktning mot somatik eller demens, en enhet var enbart korttidsboende och ett par enheter var profilboenden. Sammanlagt bodde där 176 personer och antalet anställda var ca 150 (ordinarie samt personer som gick på långtidsvikariat). Under våren 2009 skulle Serafen återgå i kommunaldrift vilket medförde chefbyten, schemaomläggningar och olika förändringsarbeten. På Serafen intervjuades därför endast de två handledarna.

Tabell 1. Antal hemtjänstkunder/lägenheter, antal personal och handledare våren 2009.

Utförare	Verksamhet	Antal hemtjänstkunder el. lägenheter	Antal personal	Antal handledare
Alströmerhemmet	Äldreboende	113	85	3
Arbetargatan	Hemtjänst	225*	65	1
Pilträdet	Servicehus	115	77	2
S:t Erik	Äldreboende	30	50	1
Serafen	Äldreboende	176	150	2
Summa:		659	427	9

*) Antal personer med biståndsbeslut från Kungsholmens stadsdel enligt kundlista 090301

Uppgifterna i tabell 1 härrör från intervjuerna som gjordes våren 2009 med chefer, samordnare och handledare.

Intervjuer

Vid samtliga intervjuer användes en intervjuguide (bilaga 1-3). Intervjuerna tog mellan 1 – 3 timmar att genomföra. Under intervjuerna fördes anteckningar som sedan skrevs ut och analyserades. Sammanlagt intervjuades nio handledare, nio vårdbiträden/undersköterskor, en samordnare och fyra chefer.

Intervjuer med handledarna

Samtliga nio handledare blev intervjuade. Det var den första personalkategorin som intervjuades. Under projekttiden hade de kontinuerligt träffat projektledaren i särskilda handledarmöten och nätverksträffar, där även cheferna ingick. Det vari-

erade hur många som handledarna hade att handleda, från 28 till 75 medarbetare per handledare. (se tabell 2, sid 47)

Intervjuer med omsorgspersonalen

Handledarna hade förmedlat kontakten mellan Äldrecentrums utredare och två till tre medarbetare som intervjuades i grupp på respektive arbetsplats. Sammanlagt intervjuades nio personer, varav åtta var kontaktman. Dessutom intervjuades en person i sin roll som samordnare (som inte var handledare). Den intervjuade omsorgspersonalen var vårdbiträden eller undersköterskor. Sju arbetade både dag, helg och kväll, en arbetade deltid dagtid och en person enbart kvällar. De var kontaktman för 1 – 3 personer på vård- och omsorgsboendena och för 6 – 10 personer på servicehuset och i hemtjänsten. De fick likvärdiga frågor som handledarna, men frågeställningarna var vinklade för att passa deras perspektiv.

Intervjuer med cheferna

Sist intervjuades cheferna, fyra enhetschefer och en biträdande enhetschef. Även här var frågorna anpassade till deras perspektiv.

Intervjuer med pensionärer

Sammanlagt intervjuades 10 pensionärer. Vid samtliga intervjuer användes en intervjuguide (bilaga 4). De hade tillfrågats av handledarna för två av utförarna och för den tredje gjordes urvalet av biståndsenheten. De intervjuade var jämnt fördelade på Alströmerhemmets vård- och omsorgsboende, Pilträdet servicehus och Arbetargatans hemtjänst.

De pensionärer som tillfrågats skulle uppfylla *samtliga* nedanstående kriterier:

- Hade daglig hjälp (minst måndag-fredag)
- Hade haft hjälpinsatser minst ett år
- Hade ingen kognitiv svikt
- Hade nyligen (de senaste sex månaderna) gjort en genomförandeplan tillsammans med kontaktsmannen

Förutom intervjuerna med de tio pensionärerna gjordes även en dokumentgranskning av beställning, genomförandeplan och journalanteckningar om respektive pensionärs omsorgsinsatser. Samtliga 10 pensionärer gav sitt medgivande till dokumentgranskningen.

Av de intervjuade var åtta kvinnor och två män och deras medelålder var 79 år. (Se tabell 3)

Bortfall

Fyra personer, samtliga kvinnor, som tillfrågats om de ville delta, medverkade inte i undersökningen. En person tackade nej vid förfrågan, två ångrade att de tackat ja och avböjde en medverkan och en person avled innan intervjutillfället.

Dokumentgranskning

De dokument som granskades var beställning/utredning, genomförandeplan och journalanteckningar.

Förutom de 10 intervjuade pensionärernas dokumentation, granskades dokumentationen för ytterligare 26 pensionärer från samma utförare. För de 26 gjorde biståndsenheten urvalet. Sammanlagt granskades 36 pensionärers sociala dokumentation från tre av de aktuella enheterna, Alströmerhemmet (13), Hemtjänstenheten Arbetargatan (14) samt Pilträdes servicehus (9). Dokumentgranskningen gjordes med hjälp av en granskningsnyckel (bilaga 5)

RESULTAT

Nedan presenteras resultatet av utvärderingen av projektet Social dokumentation på Kungsholmen. Det som tas upp i detta avsnitt är;

- Utbildningsinsatser som gjorts sedan 2008 och hur omsorgspersonalen, handledarna och cheferna upplevt den.
- Omsorgspersonalens och handledarnas syn på handledningens innehåll och upplägg.
- Dokumentationen i det dagliga arbetet, vad som har fungerat bra och vilka svårigheter projektdeltagarna stött på under projektets gång.
- De äldres medverkan och erfarenheter av den sociala dokumentationen.
- Dokumentationsgranskningen samt det fortsatta arbetet inom projektet.

Utbildningen

From våren 2008 då projektet gick in i sitt andra steg, gjordes en ny upplägning av handledarnas fortsatta handlednings- och utbildningsarbete.

Det nya upplägget innebar i grova drag;

- Mentorerna frikopplades från det ordinarie arbetet för vidareutbildning till handledare under februari – maj 2008
- Utvecklingsprogram genomfördes och omfattade
 - Fördjupning av området social dokumentation och träning i systemet ParaSoL,
 - Utforma en gemensam grundutbildning i tre steg för omsorgspersonalen innefattande system ParaSoL, genomförandeplan, journal, arbetsanteckning, välkomstsamtal och levnadsberättelse,
 - Fortlöpande arbetshandledning för handledarna från projektledningen,
 - Utbildning i pedagogisk metod,
 - Konsultmedverkan, IT-lokalt, föreläsningar om kontaktmannaskap och dokumentation etc.
 - Projektmedel till deltagande enheter för vikarier när omsorgspersonalen var på utbildning .
- Utbildning för cheferna inom projektet i dokumentation enligt SoL
 - Genomgång av enhetschefens roll och ansvar,
 - Att skapa arbetsteam mm i ParaSoL,
 - Vad ska dokumenteras var.
- Regelbundna handledarträffar tillsammans med projektledaren
- Nätverksträffar för handledare, chefer, projektledning och resurspersoner

Utbildning för handledare

Av de nio intervjuade handledarna hade samtliga varit med från starten av projektet 2006. Handledarnas uppdrag var att på sina respektive arbetsplatser planera och utbilda samt stödja och handleda omvårdnadspersonalen i social dokumentation. De tidigare utbildningsinsatserna de fått inom ramen för projektet innefattade pedagogik/handledning, social dokumentation och genomgång av dokumentationssystemet ParaSoL.

Under hösten 2008 och våren 2009 fick inte handledarna någon regelrätt utbildning. De deltog i nätverks- och handledningsträffar tillsammans med projektledaren där även chefer och biståndsenheten deltog. Där delgav de varandra den aktuella situationen vid respektive arbetsplats, vad som fungerade bra samt vilka problem de stötte på vid handledningen av arbetskamraterna. Under nätverksträffarna fick de även information om nyheter i ParaSoL samt om resultatet av den dokumentationsgranskning som stadsdelsförvaltningen genomförde av genomförandeplaner och journalanteckningar.

Utbildning för chefer

Av de intervjuade cheferna uppgav tre att de fått handledning/utbildning av handledarna i att hjälpligt kunna använda ParaSoL. Cheferna var i regel inte så insatta i själva projektarbetet. De hade fullt förtroende för sina handledares kompetens och metoder och fick kontinuerligt återkoppling från handledarna om hur det gick. Cheferna såg sin roll i projektet som ”påhejare” och stödjare. Cheferna poängterade att de inte hade någon ”expertkunskap” om dokumentationssystemet men att de visste hur det fungerade och att de hjälpligt kunde använda systemet. De menade att de kunskaper de hade räckte för dem.

Innehållet i utbildningen till personalen

I februari 2008 utarbetade handledarna ett utbildningsmaterial efter en given struktur, som projektledaren utarbetat (bilaga 6). Utifrån den givna strukturen tolkade handledarna uppdraget olika. Det fick till följd att utbildningen för personalen utformades på skilda sätt men med samma innehåll på de deltagande enheterna. Utbildningsmaterialet skulle dock godkännas av projektledningen innan det fick användas. Utbildningen för personalen vid de deltagande enheterna var från starten indelade i tre etapper.

Den första etappen utformades av handledarna som en teoretisk genomgång och introduktion av social dokumentation⁶ och genomfördes i mindre grupper om tre-fyra personer vid tre tillfällen under sammanlagt ca tre timmar. Den teoretiska genomgången innefattade samma information till både kontaktmän och övrig personal.

I etapp två av utbildningen fick personalen själva börja prova sig fram med att dokumentera i dokumentationssystemet ParaSoL. Det innebar allt från att knäppa på datorn, logga in till att dokumentera i enlighet med systemet och utifrån den funktion som den anställde hade.

⁶ Den teoretiska delen innefattade information/utbildning om Introduktion i ParaSol så som: behörighet, lösenordskrav, support, policy, att logga in, olika roller i ParaSol, chefs roll, bekräfta beställning, arbetsteam, om kund och bevakning. Information/utbildning gavs också om dokumentation och hade följande innehåll: Stockholms stads riktlinjer, Socialtjänstlagen, Patientjournalagen, Sekretesslagen, SOFS 2006:5, SOFS 2006:11, kontaktmännens roll, välkomstsamtal, levnadsberättelse, genomförandeplan, journalanteckningar, arbetsanteckningar samt avslut/arkivering.

Den tredje etappen i utbildningen var individuell handledning framför datorn i dokumentationsprogrammet ParaSoL. Den handledningen kunde omfatta allt från ett par timmar upp till flera dagar.

Enligt merparten av de intervjuade handledarna skulle de följa dessa tre steg med direktiv från projektledaren. Handledarna sa att de med facit i hand skulle ha gjort annorlunda vad gäller den teoretiska genomgången. Det blev för abstrakt, påpekar de. I dag så varvar de teori och praktiskt arbete framför datorn.

Handledningen

Samtliga handledare var frikopplade från sitt ordinarie arbete under tre månader under våren och hösten 2008 och 2009. De intervjuade handledarna berättade att det var en förutsättning för att kunna handleda arbetskamraterna. Majoriteten av handledarna sa att dokumentationen inte fungerade lika bra när de inte var frikopplade. De hade då inte möjligheten att hjälpa sina arbetskamrater när de behövde hjälp med dokumentationen. Några av handledarna sa att de försökte hjälpa sina arbetskamrater även när de inte var frikopplade.

Tidigare hade omsorgspersonalen dokumenterat med papper och penna i pärmar. Det varierade mellan de olika arbetsplatserna hur handledarna tillsammans med enhetschefen gått tillväga när de introducerade ParaSoL. Vid två av de fem arbetsplatserna gjordes en inventering av i vilken utsträckning personalen hade datakunskaper. Med en enkät gjordes en kartläggning över vilka förkunskaper som fanns bland personalens i arbetslaget. Detta gjordes dock inte på samtliga arbetsplatser. Handledarna sa att de önskat att man gjort en inventering och att arbetskamraterna fått möjligheten att gå en datakurs för att få grundkunskaperna.

Handledarna berättade att de till en början fick avsätta mycket tid för att lära sig dokumentationssystemet ParaSoL. Samtliga handledare upplevde att de var självlärd i dokumentationssystemet. Handledarna sade att en dokumentationshandledare från Bromma stadsdelsförvaltning hade varit ett stort stöd för dem.

Handledarna och omsorgspersonalen sade att förutsättningarna för både handledare och personal också var väldigt olika beroende på vilken typ av verksamhet det var. Förutom personalens personliga förutsättningar och förkunskaper, varierade det hur mycket tid de hade möjlighet att avsätta för dokumentationsarbetet och tillgången till datorer.

Handledarna berättade att de fått lägga ner mycket arbete på att motivera varför man skall dokumentera och hade även tagit cheferna till hjälp när det var nödvändigt för frågor som ligger inom deras ansvarsområde. Men allt eftersom flera personalgrupper blivit utbildade, hade ofta övriga kollegors motstånd minskat och alla i personalgrupperna var nu medvetna om sin skyldighet att dokumentera.

Den individuella handledningen

Handledarna berättade att de har haft friheten och chefernas förtroende att forma sin egen metod att utbilda och handleda. De hade gjort eget utbildningsmaterial som t.ex. lathund (bilaga 7) och introduktionspärm. Eftersom handledarna hade

stor personkännedom kunde de anpassa utbildning och handledning, både till innehåll och tidsmässigt, efter varje kollegas behov. I regel fick en arbetsgrupp eller ett våningsplan i taget utbildning. Alla handledare använde sig av den strukturerade utbildningsmodell, som projektledaren anvisat och godkänt, men anpassade den efter lokala förutsättningar. Personalen fick dels teoretisk grundutbildning och dels kombinerad teori och praktik framför datorn i ca två till tre timmar. Därefter har kollegorna fått individuell handledning fortlöpande i den utsträckning som de har behövt. Det hade varit väldigt varierande hur mycket tid handledarna hade fått lägga på varje kollega och de sade samstämmigt att fortfarande kvarstod stort handledningsbehov för ca hälften till två tredjedelar av en del arbetsgrupper. Samtliga handledare hade stöttat och handlett i den utsträckning som den enskilda kollegan hade efterfrågat men handledaren hade även själva tagit initiativ till handledningstillfällen när de märkte att det behövdes.

Samtliga intervjuade handledare och personalrepresentanter berättade att de som hade liten eller ingen datorvana alls eller var ovana att uttrycka sig muntligt och skriftligt på svenska hade upplevt att det var extra svårt att började använda ParaSoL. Det blev också tydligt att det på varje arbetsplats fanns några som hade läs- och skrivsvårigheter. Bland dem var motståndet större eftersom de ofta framförde som argument att slippa dokumentera i ParaSoL, att de hade sökt sig till ett praktiskt arbete.

De som behövde fick gå utbildning i dokumentation och yrkessvenska, som behandlar det språk och de uttryck som används inom vård- och omsorg. Totalt gick ca 60 personer utbildningen.

I intervjuerna framkom att det var svårt, både för handledare och för personalen, att börja arbeta i ParaSoL samtidigt som man skulle lära sig systemet. Ett av problemen var att det från början inte fanns någon användarhandbok. De datorvana medarbetarna hade lättast att komma igång men för några medarbetare på varje arbetsplats har det tagit upp till ett år att lära sig ParaSoL.

Handledarna berättade att de hade arbetat metodiskt med att undervisa i ParaSoL-systemet genom att introducera och få igång arbetet med ett dokument i taget, ofta genomförandeplanen för kontaktmännen och journalskrivning för övrig personal. Enligt handledarna hade handledningen fungerat bäst när det inte pågick andra aktiviteter eller utbildningar. De flesta arbetsplatser hade en viss personalomsättning. Det påverkade då även utbildning och handledning så att det alltid fanns nybörjare i arbetsgruppen. Handledarna hade haft svårast att samla kvälls- och nattpersonalen samt timanställda vikarier. Utbildning och handledning till dem har heller inte varit så omfattande eftersom de inte utövar något kontaktmannaskap.

Det varierade mellan enheterna hur många av personalen som hade utbildats. Flera som utbildats hade också slutat sin anställning och nya arbetskamrater hade anställts, som behövde handledning och utbildning ”från början”, berättade handledarna. Handledarna påpekade att personalen fortfarande hade ett olika stort behov av handledning. Det varierade från att de flesta (kontaktmän och fast anställda) hade kommit igång med en eller flera dokumentmallar (främst genomförandeplan och journalanteckningarna) till att det var ett tiotal per enhet som ännu inte hade kommit igång att dokumentera.

På de flesta enheterna har man skapat rutiner för när och hur ofta personalen skall dokumentera. Det kunde variera från en kvart om dagen till en viss tid i veckan för att få in vanan att dokumentera regelbundet, även om inget av större vikt hänt pensionären.

Uppföljning av dokumentationsarbetet

Från projektstarten hade handledarna regelbundet gått igenom och granskat dokumentationen. Handledarna berättade att de gick igenom hur ofta personalen dokumenterade, främst i journalen, när genomförandeplanen var skriven och vad den innehållit. Handledarna sa att de fått stor kunskap om hur det gick för varje enskilda medarbetare och de visste därför till vem och vilka de behövde erbjuda extra handledning och på vilken nivå. Några av de intervjuade handledarna efterlyste även möjligheten att kunna se om personal varit inloggad.

I intervjuerna med cheferna framkom att de hade fullt förtroende för sina handledare. Handledarna berättade att de fortlöpande brukade rapportera till chefen hur det faktiska dokumentationsarbetet fortskred. Det gjorde det möjligt för chefen att ta sitt ansvar för att personalen faktiskt fullgjorde sina skyldigheter att dokumentera. Flera av de intervjuade cheferna såg också dokumentationsarbetet som en faktor att väga in vid löneförhandlingen. Flera av cheferna sa att de förlitade sig på att handledarna hade kontroll och överblick över dokumentationsarbetet. Vid en av enheterna, berättade enhetschefen att de hade planer för hur de skulle systematisera uppföljningen.

Uppföljning av genomförandeplanen

På någon enhet planerades att uppföljning av dokumentationen (genomförandeplan) skulle göras varje år. Alla medarbetare skulle få en timme per genomförandeplan för att hinna fråga de äldre hur de tyckte att hjälpen fungerade och för att kunna göra de justeringar i planen som behövdes. Särskilda uppföljningsdatum kunde anges och skulle påminna kontaktmannen om när det var dags att följa upp. På andra enheter skulle de ha som rutin att följa upp genomförandeplanen varje halvår.

Hur personalen har upplevt handledning och handledare

I intervjuerna framkom att omsorgspersonalen hade gott förtroende för sina handledare och sade att de var väl lämpade för uppdraget. De flesta av dem hade inte själva kunnat tänka sig att själva bli handledare. Trots att handledarna var utvalda av chefen, var det ingen av arbetskamraterna som uttryckte någon avundsjuka eller något missnöje med valen utan tvärtom.

Ett genomgående omdöme om handledningen var att handledarna var lugna, tydliga, pedagogiska, öppna för diskussioner, lyssnande och tålmodiga. De var också respekterade i sitt omsorgsarbete. Kollegorna sa att de upplevde att handledarna förstod deras arbetssituation.

Den intervjuade omsorgspersonalen sa att de tyckte att utbildningen hade varit bra. Innehållet hade delvis varit nytt och delvis repetition, men det hade inte varit några onödiga delar.

Den individuella handledningen hade, enligt omsorgspersonalen fungerat mycket bra. Handledarna har tagit sig tid även under perioder då de inte varit frikopplade från sina ordinarie arbetsuppgifter, berättade de.

När handledarna var frikopplade från sina ordinarie arbetsuppgifter, gav de introduktion och utbildning till arbetskamraterna. Projektmedel gavs till de deltagande enheterna för vikarieersättning när personalen utbildades. Handledarna hade gjort utbildningsplaner och beräknat vilket behov arbetsplatsen hade av vikarier för personalen. Men en påtaglig svårighet hade, enligt omsorgspersonalen, varit att få tid för handledning efter utbildningen och när handledarna inte var frikopplade. Tid för handledning och dokumentation hade ofta fått tas från pensionärens tid, speciellt på servicehuset och i hemtjänsten. Där var det också mer betungande för kontaktmannen att göra genomförandeplaner eftersom de hade långt fler pensionärer att vara kontaktman för (se tabell 2). Under intervjuerna framkom att omsorgspersonal och handledare ibland hade tagit av sin fritid för att handleda och träna på dokumentationen i datorn. Det kunde t.ex. vara att handledare och omsorgspersonal träffades efter arbetspasset men även om omsorgspersonal som kom till arbetsplatsen på en ledig dag för att träna.

Några av den intervjuade omsorgspersonalen efterlyste tydliga direktiv om de skulle dokumentera något varje dag, vad de skulle skriva och hur ofta. Den teoretiska utbildningsdelen och den praktiska handledningen framför datorn skulle, enligt några av de intervjuade ha blivit bättre och mer sammanhängande om de hade fått både den teoretiska genomgången och den praktiska framför datorn. De ansåg att det blev för lång tid mellan teori och praktik. Några hade gått en kurs i ”Dokumentation och yrkessvenska”. Den var bra och en av omsorgspersonalen, som själv gått den, ansåg att den kursen borde egentligen alla gå.

I intervjuerna framkom att kvälls-, natt- och helgpersonalen inte hade något stöd under sin arbetstid, det gällde både den kontinuerliga handledningen ”vid behov”, problem med inloggning, byte av lösenord och tekniska problem. De menade att de även hade mindre tid under arbetspasset för att använda ParaSoL, både för informationssökning och för journalanteckningar.

Några i omsorgspersonalen vittnade om sina våndor inför dokumentationen i ParaSoL; ”Jag fick fysiska symptom (huvudvärk, illamående)” eller ”Jag är väl dum i huvudet eftersom det är svårt med datorn”.

Några intervjuade personalrepresentanter framförde att de kände sig lite lurade, dvs. att arbetet med att dokumentera hade framställts som enkelt, vilket det inte alls är. Flera av dem sade att det aldrig hade gått att få den sociala dokumentationen att fungera om det inte hade varit för handledarna.

Hur handledarna har upplevt sitt uppdrag

Samtliga handledare berättade att de hade blivit tillfrågade av sin chef om de ville bli handledare i projektet. Nästan ingen fick då klart för sig vad uppdraget egentligen skulle innebära. De trodde att det skulle ha mycket mindre omfattning och ge snabbare resultat än vad som visat sig under projektiden. De flesta hade inte haft några konkreta förväntningar. Några hade tackat ja utifrån att de sett att arbetet med dokumentation behövde förbättras och nu såg en chans att själva få mera kunskap. De flesta av handledarna berättade att om de hade vetat att handledningsuppdraget skulle bli så omfattande, så hade de aldrig tackat ja.

Flera av handledarna hade väldigt liten datorvana och de flesta hade ingen erfarenhet av att utbilda och handleda. Från början var många för optimistiska över vad de skulle hinna och klara av. En handledare sade: "Vi ville så gärna och så mycket."

De intervjuade handledarna sa att utbildningen de fick hade upplevts som meningsfull och bra genomförd. Det hade varit mycket teori; en del hade redan varit känt men det var även mycket nytt, bl.a. hade de fått lära sig flera nya ord och begrepp. När de sedan skulle omvandla sina kunskaper till att själv handleda hade de själva fått väva in praktiken. Det hade också tagit tid för dem att göra eget utbildningsmaterial men det hade blivit till stor hjälp i den fortsatta handledningen.

Handledarna menade att det hade varit positivt, men också nödvändigt, att de hade haft den egna tiden för att utforska och sätta sig in i ParaSoL. De ansåg dock att det inte hade varit någon bra start att börja arbeta i ett system som ingen av dem kunde. För några av handledarna hade det tagit upp till ett år att sätta sig in i och behärska hela ParaSoL-systemet.

Stödet från projektledaren, sektionschefer och nätverket hade varit bra, berättade handledarna. I nätverksgruppen hade de bl.a. kunnat ta upp problem och diskutera, själva blivit handledda och fått reflektera. Det hade också varit en fördel att ha handledarkollegor på den egna arbetsplatsen. Däremot hade förväntningarna på chefen ofta inte infriats i praktiken.

Bland det positiva som handledarna upplevt med uppdraget var att personalen hade visat förtroende för och förlita sig på dem. De hade fått övervägande bra respons från medarbetarna och det bekräftades också vid intervjuerna med omsorgspersonalen. Handledarna hade kunnat finnas till hands och kunnat hjälpa och det som de inte har haft svar på har de tagit reda på för att återkomma till medarbetaren. Handledarna betonade att det också känts tillfredsställande att de hade kunnat ge mycket handledning till medarbetare som verkligen hade haft behov av extra stöd och handledning. Handledarna berättade att de hade funnit att det fanns många olika orsaker till att kunskap inte togs emot, men att de flesta av medarbetarna förstod att dokumentation var viktigt men de hade ändå motstånd mot att utföra den.

Samtliga intervjuade handledare berättade om kollegors svårigheter med språket. Kunskaper i svenska, dyslexi och förmågan att formulera sig och sätta ord på vad man gjorde och hade sett var fortfarande stora hinder för att kunna utveckla dokumentationen. Tiden för personalen hade varit ett problem. Handledarna påpekade

att arbetskamraterna så gott som alltid fått välja bort något i omsorgsarbetet för att ta sig tid för dokumentationen.

Så här i efterhand kunde handledarna konstatera att alla arbetskamrater borde ha haft en minsta gemensam nivå på datorkunskap innan starten av själva projektet. Det har varit väldigt skiftande både när det gäller kunskaperna och inställningen till att lära något nytt. Samtliga handledarna sa att de hade noterat en snabb tillbakagång när de själva inte hade varit frikopplade. Som helhet, berättade handledarna, att de upplevt att handledningsuppdraget hade inneburit ett ständigt lärande och att det hade varit mycket utvecklande för dem. De berättade att de t ex hade lärt sig att tala inför en grupp och att planera och strukturera handledning utifrån kollegornas individuella behov. Att utbilda och handleda kollegor hade också medfört reflektioner om arbetets innehåll och arbetsmetoder.

Hur upplevdes ParaSoL och IT-stödet?

Ett fåtal av omsorgspersonalen ansåg att dokumentationssystemet ParaSoL fungerade bra och att det var lätt att använda. Merparten ansåg dock att systemet var både ologiskt och krångligt att använda.

Under intervjuerna berättar både omsorgspersonal och enhetschefer att de under början av 1990-talet använt sig av olika dokumentationssystem som var betydligt mer användarvänliga än vad de ansåg att ParaSoL var. De ställde sig frågan varför staden hittat på ett nytt system som inte var så funktionellt, när det redan fanns system som fungerade så mycket bättre.

Den kritik som främst framfördes om ParaSoL var att:

- systemet var krångligt och ologiskt
- det tog för lång tid att logga in
- lösenord måste bytas varje månad
- ingen support fanns om man fick problem under kvällar, nätter och helger.

Att inte ha tillgång till support efter kontorstid ställde till problem, sa flera av den intervjuade omsorgspersonalen och handledarna. Omsorgspersonalen berättade att de fortfarande hade viss manuell dokumentation parallellt med ParaSoL. De sa att de fick skriva på lappar när systemet av olika anledningar inte fungerade och att de ibland fick be kollegor dokumentera viktiga händelser när de slutat sitt pass utan möjlighet att komma in i systemet.

Några av de intervjuade medarbetarna sa att de lämnat synpunkter på de brister de ansåg fanns med ParaSoL till chefer och handledare men att de inte fått någon respons på vad som sedan gjorts med dem. De ställde sig frågande till om synpunkterna verkligen fångades upp.

Av den intervjuade omsorgspersonalen var det några som påpekade att det fungerade bättre att använda papper och penna vid dokumentationen. De menade att de inte vunnit någonting så här långt på att lära sig dokumentera i ParaSoL. Dokumentationssystemet upplevdes som nämnts ovan inte så logiskt och det tog lång tid att logga in. Det var inte ovanligt att det var fel i systemet och att de inte kunde logga in, något som kunde inträffa vid flera tillfällen under en vecka, sa vårdbiträ-

dena. Andra ansåg att det fungerade bra att använda datorn och att det låg helt i tiden att inte längre skriva med papper och penna.

Fysiska förutsättningar; lokaler, datorer

Majoriteten av omsorgspersonalen ansåg att det fanns problem kopplade till att använda datorn i det dagliga arbetet. Det gällde t ex hur datorerna var placerade samt tillgången till antal datorer.

Datorernas placering var ett problem för omsorgspersonalen vid vård- och omsorgsboendena. Vid ett av äldreboendena var datorn placerad i köket vilket gjorde att omsorgspersonalen inte fick dokumentera ifred. De påpekade att sekretessen lätt sattes ur spel, då de kanske måste gå ifrån när de satt och skrev om någonting inträffade med de boende. Vid ett annat äldreboende var problemet att omsorgspersonalen inte hade uppsikt över enheten då datorn var placerad längst ner i en korridor i en ”skrub””. De kändes osäkert att inte ha överblick över de boende, menade de.

Tillgången till datorer var också ett problem. De olika enheterna försökte lösa detta genom t ex schemaläggning av dokumentationen så att inte alla dokumenterade samtidigt och att de datorer som fanns skulle kunna utnyttjas av så många som möjligt under olika tider. För en enhet var det aktuellt att skaffa fler datorer.

Tid för dokumentation

Under intervjuerna återkom både handledarna och omsorgspersonalen till att tiden för dokumentationsarbetet var en viktig faktor. Vid så gott som samtliga intervjuer med omsorgspersonal och handledare framkom att tiden för dokumentation ofta saknades. Trots att handledarna var frikopplade och att enheten hade kostnads-täckning för vikarier, stördes utbildning och handledning av händelser i det dagliga arbetet. Det kunde t.ex. vara att kollegor blev sjuka eller att det uppstod akuta situationer runt pensionärer. Några av cheferna framförde att, utan det pågående dokumentationsprojektet, hade det inte varit möjligt att komma igång med dokumentationen, då utförarna inte fick någon ekonomisk kompensation.

Tid för dokumentation i det dagliga arbetet

Enligt intervjuer med omsorgspersonalen och handledare saknades tid för den kontinuerliga dokumentationen. De intervjuade cheferna ansåg inte att det var brist på tid i samma utsträckning utan sa att medarbetarna måste lära sig att planera och prioritera arbetet för att få tid över till dokumentationen.

Samtliga handledare, med något undantag, berättade om svårigheterna för omsorgspersonalen att få tid för dokumentation och den intervjuade omsorgspersonalen sa att de hade svårt att planera in tid för dokumentation på egen hand. Det kunde t ex vara att man var så få personer i tjänst, särskilt kväll, natt och helg eller att medarbetarna inte kunde lämna de boende utan uppsikt . Svårigheter fanns också med att det var svårt att få en sammanhängande tid vid datorn för att i lugn och ro kunna dokumentera.

Vid hemtjänstenheten berättade både omsorgspersonal och handledare att de hade problem då det var långt till lokalen där datorerna fanns. De hade 20 minuter i

veckan avsatt för dokumentation, vilket var alldeles för lite. De menade att enbart att logga in kunde ta fem till tio minuter. I hemtjänsten var det inte ovanligt att man var kontaktman för åtta till tio pensionärer. Det innebar förutom de rent praktiska uppgifterna som skulle utföras, även ansvar för ett mer omfattande dokumentations- och uppföljningsansvar i jämförelse med vad kollegorna vid vård- och omsorgsboende hade. I hemtjänsten kunde det innebära att man hade 2- 2,5 min/vecka och pensionär för att dokumentera i sin roll som kontaktman.

För de arbetsplatser där dokumentationstid inte var schemalagt efterfrågade handledarna detta för att underlätta för arbetskamraterna att prioritera och komma igång med dokumentationen.

Person(a)liga förutsättningar

Under intervjuerna med handledarna framkom att det för en del arbetskamrater vid projektstarten saknades kunskaper i svenska språket samt kunskaper och förmåga att läsa och skriva (även på sitt hemspråk). Handledarna menade att om det rutinmässigt hade gjorts en inventering av arbetskamraternas förkunskaper vid projektstarten, hade det blivit tydligt hur olika deras förutsättningar var för att komma igång med dokumentationsarbetet. De ansåg att dessa arbetskamrater hade kunnat fångas upp och fått riktade stödåtgärder i form av undervisning i att läsa och skriva svenska språket, ”dokumentation och yrkessvenska”, elementär datorkunskap och kunskaper i Officeprogram. Handledarna påpekade att det dessutom fanns behov av riktade stödinsatser till arbetskamrater med olika former av dyslexi.

Dokumentation i det dagliga arbetet

Skapade rutiner

Vid några av enheterna hade man infört någon form av skriftlig rutin om hur dokumentationen skulle genomföras och användas.

Kontaktnaskap

Samtliga deltagande enheter tillämpade kontaktnaskap. Det varierade mellan enheterna vad som ingick i kontaktnaskapet och hur många varje omsorgspersonal var kontaktman för. Vid servicehuset Pilträdet var inte samtlig omsorgspersonal kontaktman. Gemensamt för samtliga kontaktnaskap var uppgiften att upprätta genomförandeplanen inom 15 dagar och att följa upp den.

Tabell 2 Antal pensionärer per kontaktman och enhet

Arbetsplats	Antal pensionärer per kontaktman
Alströmerhemmets vård & omsorgsboende	1 – 3
S:t Eriks vård- & omsorgsboende	1 – 2
Pilträdet servicehus	8 – 10
Serafens vård- & omsorgsboende	2
Arbetargatans hemtjänst	8 – 10

Enligt de intervjuade vårdbiträdena fungerade kontaktmannaskapet olika beroende på hur många man var kontaktman för, hur arbetet var organiserat och vad som ingick i uppdraget som kontaktman. Flertalet av omsorgspersonalen som var kontaktman till många pensionärer (8-10) ansåg att det inte fungerade att ha det uppdraget för så många. De poängterade samtidigt att det var stor skillnad mellan hur omfattande insatser pensionärerna behövde.

Genomförandeplaner

Arbetet med att skriva genomförandeplaner delades in i två delar. Den första delen, att i dialog med pensionären gå igenom vilka hjälpinsatser som var aktuella och hur de skulle utföras samt när, med utgångspunkt från beställningen från biståndshandläggaren, gjordes vid några enheter vid välkomstsamtalet. Vid det tillfället användes papper och penna där anteckningar fördes under samtalet med pensionärerna. Därefter fick omsorgspersonalen handledning i hur de skulle skriva in de aktuella uppgifterna i ParaSoL.

Men det förekom även att omsorgspersonalen inte hade träffat pensionären, utan skrev genomförandeplanen utifrån beställningen från biståndshandläggaren direkt i ParaSoL vid handledningstillfället.

Handledarna vid äldreboendena påpekade att det i beställningen/beslutet från biståndshandläggarna inte var preciserat vilka insatser den äldre skulle ha – det stod endast ”heldygnsoomsorg”.⁷ För att få en bra struktur och god läsbarhet på genomförandeplanen hade handledarna vid Alströmerhemmet infört att planen skulle innehålla aktiviteter för pensionären från uppstigning tills hela dygnet är genomgången. Vad tycker pensionären om, vilka tidigare vanor och dagliga rutiner har hon/han?

Att skriva genomförandeplanen tog olika lång tid för omsorgspersonalen. Handledarna uppgav att det kunde ta mellan två – sex timmar.

Enligt den intervjuade omsorgspersonalen tog det tid att lära sig de olika delmomenten som ingick i arbetet med att skriva genomförandeplanen. Flera av dem berättade att de tyckte att rubrikerna de skulle följa inte var logiska. Det var svårt

⁷ Biståndsenheten har senare infört att beställning till Vård- och omsorgsboende skall vara likvärdig med beställning till Hemtjänst och Hemtjänst i servicehus.

att få grepp om vad som skulle skrivas under vilken rubrik. En annan svårighet var de delmål som ska skrivas efter varje insats. Delmålen ska även vara mätbara. Svårigheten med att skriva delmål till alla insatser var något som flera handledare och omsorgspersonal återkom till under intervjuerna. Det kändes ibland som ”överkurs” att sätta upp delmål för insatser som kunde vara självklara för vissa men som kunde vara av stor betydelse för andra, menade de. Det kunde t.ex. vara vad man har för delmål med insatsen toalettbesök? Det kan vara särskilda orsaker till att toalettbesöken ska göras på ett visst sätt för att uppnå ett särskilt behov för några äldre, t.ex. kontinensträning. För andra är det inte något särskilt med toalettbesöket än vad det är för gemene man.

Genomförandeplanerna blev väldigt omfattande att skriva för pensionärer med omfattande insatser – upp till flera tillfällen under ett dygn. Exempel framkom under intervjuerna på genomförandeplaner som var mellan 16-20 sidor.

Ett annat dilemma var att de äldres hjälpinsatser snabbt kunde förändras, vilket krävde att genomförandeplanen måste justeras alternativt skrivas om helt om förändringen av hjälpbehovet var stort. Vid hemtjänstenheten och servicehuset var detta särskilt påtagligt. De kontaktmän som ansvarade för genomförandeplanen hade upp till tre-fyra gånger så många fler pensionärer som de skulle sköta dokumentationen för i jämförelse med kontaktmännen vid äldreboendena. Förändringarna i hjälpbehovet tog tid att dokumentera. Flera av omsorgspersonalen påpekade att de äldres hjälpbehov inte var statiskt och att de därför ifrågasatta hur detaljerad beskrivningen i genomförandeplanen egentligen kunde vara.

Den intervjuade omsorgspersonalen, handledarna och enhetscheferna gav en samstämmig bild av att de ansåg att 15 dagar var för kort tid för att upprätta en genomförandeplan tillsammans med den äldre. De menade att det tog längre tid att lära känna pensionärernas vanor och rutiner som t ex vad de klarar/inte klarar av att göra själva, vilken mat de tycker om, rutiner vid sänggående etc. Merparten av den intervjuade omsorgspersonalen sa att de tyckte att en månad var en mer rimlig tid istället för 15 dagar. En av handledarna sa följande:

Man kan inte dundra in och ställa en massa frågor om t ex intimitet, sitta där med papper och penna innan man har lärt känna den äldre. Det tar tid att bygga upp en relation och ett förtroende innan man kan ställa dessa frågor till den äldre. Om det pratar man dock inte när det gäller social dokumentation.

Den daglig dokumentation

Hur den dagliga dokumentationen (arbets- och journalanteckningar) fungerade berodde på en rad olika omständigheter, som t ex tiden för att dokumentera, tillgången till datorer och kunskapen om *vad* som skulle dokumenteras och *hur*. Delade meningar framkom om hur den intervjuade omsorgspersonalen tyckte att dokumentationen i ParaSoL fungerade.

Några tyckte att den fungerade hjälpligt. Flera av den intervjuade omsorgspersonalen ansåg att det var lättare när de dokumenterade med ”papper och penna”. Med datorn tog dokumentationen längre tid och de sa att de skulle behöva minst en timme/vecka för att hinna med all dokumentation.

Oklarheter om vad och hur som ska skrivas

Ett problem som framkom i intervjuerna med omsorgspersonalen var oklarheter kring *vad* och *hur* de skulle skriva. Vid Alströmerhemmet hade handledarna i överenskommelse med enhetscheferna beslutat att omsorgspersonalen skulle dokumentera dagligen för att få in det som rutin och träna på att skriva. Den intervjuade omsorgspersonalen berättade att de skrev om vad de äldre fått hjälp med, om de hade duschat eller fått städad. De sa att de saknade tydliga direktiv om vad de skulle skriva och hur de skulle uttrycka sig.

En av de intervjuade enhetscheferna menade att dokumentationen saknade ”en röd tråd”. En händelse kunde vara dokumenterad, t ex sjukhusvistelse, men det fanns ingenting skrivet vad som hänt efter denna händelse. Vid S:t Eriks vård- och omsorgsboende planerade man att införa att kontaktmannen skulle summera veckans dokumentation så att de på så sätt fick en sammanhängande händelsekedja.

Flera av den intervjuade omsorgspersonalen uttryckte en oro över vad de fick/inte fick skriva. Oron över att anhöriga skulle få ta del av dokumentationen via den s.k. omsorgsdagboken⁸ diskuterades under intervjuerna. Hur skulle de uttrycka sig så att inte det skrivna upplevdes som kränkande eller kunde missförstås? De gav exempel på händelser som var av betydelse för kollegorna så att de kunde ge en god vård och omsorg. Om den äldre t ex uppträtt aggressivt och hotfullt eller inte ville duscha etc. De ställde sig frågan: *vem är det vi dokumenterar för?*

Två av den intervjuade omsorgspersonalen lyfte frågan om de kunde bli anmälda om det de dokumenterade om en enskild pensionär ansågs kränkande. Deras farhågor var att de inte skulle våga dokumentera faktiska händelser med rädsla för påföljder.

Att lyckas med konststycket att placera aktuell händelse under ”rätt” rubrik⁹ upplevdes också som ett dilemma av flera av de intervjuade vårdbiträdena. Vad/vilken händelse ska skrivas under vilken rubrik, frågade sig omsorgspersonalen? Även några av handledarna sa att de tyckte att det kunde vara svårtolkat vilken rubrik som skulle användas. Två av den intervjuade omsorgspersonalen ansåg att det endast skulle finnas en rubrik där alla händelser eller avvikelser skulle dokumenterades.

Avvikelse

Vad är en avvikelse? Den frågan ställdes under intervjuerna till omsorgspersonalen, handledarna och enhetscheferna. Svaren visade på en mångfald av tolkningar och exempel på vad de intervjuade ansåg var en avvikelse. Någon enhetlig tolkning fanns varken mellan eller inom de fem enheterna som deltog i projektet.

En avvikelse kan enligt de intervjuade t ex vara:

⁸ Stockholms stad infördes Omsorgsdagboken 2009 som en e-tjänst. Där kan den äldre eller närstående ta del av omvårdnadsdokumentationen.

⁹ Rubrikerna som kan användas vid dokumentationen i ParaSol är bland annat upplysning, samtycke, dokumentarkivet, planerad/utförd insats, sammanfattning, avvikelse, hälso- och sjukvård, kontakttillfälle.

- alla händelser som avviker från det planerade som finns skrivet i genomförandeplanen
- att den enskilde inte får den hjälp/de insatser som står i genomförandeplanen
- att den enskilde får hjälp/insatser som inte står i genomförandeplanen
- allt som avviker från biståndsbeslutet - det den äldre ska ha hjälp med
- när den enskilde tackar nej till hjälpen
- när den enskilde har ramlat, blivit sjuk och/eller ligger inlagd på sjukhuset
- när personalen inte hinner utföra de insatser som ska göras enligt planen på grund av personalbrist

Exempel gavs också under intervjuerna vad som inte var en avvikelse – t ex om den äldre tackat nej till att duscha på onsdagen och får duscha på torsdagen istället, enligt en av de intervjuade enhetscheferna. Vilket några av den intervjuade omsorgspersonalen dock tyckte var en avvikelse.

Två av de intervjuade enhetscheferna ansåg att personalens ansvar runt dokumentationen av avvikelser var stort och gav följande exempel:

Personalen ska dokumentera om den boende bara äter upp en halv portion mat – men det förutsätter att personalen har kunskap om konsekvenserna av avvikelsen, de ska veta varför den dokumenteras. De ska inte bara dokumentera de ska även rapportera avvikelsen. Vad det tydliggör är vårdbiträdenas ansvar.

En av enhetscheferna påpekade att i dagsläget dokumenterades inte alla avvikelser till hundra procent. Detta bekräftades också av den intervjuade omsorgspersonalen vid två av enheterna. De berättade att de inte hann utföra alla insatser som de äldre skulle få enligt genomförandeplanen. De dokumenterade inte detta, trots att de planerade insatserna inte utfördes.

Vad görs med avvikelserna?

Enhetschefen vid Arbetargatan berättade att deras hemtjänstföretag hade ett särskilt system där de arbetar med avvikelser. Systemet innebär att de kan följa varje enskild person för att se vad som avvikit, t ex om pensionären har ramlat - hur kan vi arbeta för att förebygga fler fall. Avvikelserna rapporterades, enligt enhetschefen, inte till stadsdelsförvaltningen och de hade heller inte efterfrågat dessa. Biståndshandläggarna efterfrågade inte heller eventuella avvikelser vid t.ex. uppföljning av hjälpen.

Flera av den intervjuade omsorgspersonalen sa att de inte kände till vad som hände med avvikelserna de skrev. Några sa att de trodde att chefen tog hand om dessa och åtgärdade efter behov. Enligt flera av enhetscheferna var det svårt att få en sammanhängande bild av de avvikelser som dokumenterats då de måste gå in på varje enskild person för att kunna avläsa dem. En av enhetscheferna berättade att han arbetade mer med avvikelserna som gällde hälso- och sjukvården, där också en riskbedömning fanns med om det var en allvarlig eller lindrig avvikelse. Han sa att avvikelserna enligt socialtjänstlagen inte var lika vanliga och att någon riskbedömning inte heller gjordes. En av enhetscheferna sa att återkoppling gavs från

stadsdelsförvaltningen av alla inrapporterade klagomål och avvikelser och tillade att det inte varit så många under de åren hon varit chef.

Information och Informationsöverföring

Det varierade mellan enheterna hur informationsöverföringen om aktuella händelser fungerade. Oftast saknades överlappningstider mellan personalens arbetspass. Det kunde t ex innebära att den som arbetat natt slutade kl 07.00 och att den som avlöste började sitt arbetspass samma tid. Vid intervjuerna berättade flera av omsorgspersonalen att de kom tidigare till sitt arbetspass för att hinna ta del av vad som dokumenterats om pensionärerna. En av omsorgspersonalen påpekade att den skriftliga informationen aldrig kunde ersätta den muntliga. Hon sa att hon ville ha möjligheten att kunna ställa följdfrågor vilket förutsatte ett möte mellan personalen som arbetat de olika arbetspassen.

Vid Alströmerhemmet hade dagpersonalen gemensam ”rapport”, men det förekom inte på de andra enheterna. Flera av den intervjuade omsorgspersonalen sa att de önskade överlappningstider mellan arbetspassen så att information kunde lämnas och tas emot på arbetstid och inte under deras fritid.

Hur används dokumentationen i det dagliga arbetet?

De intervjuade tillfrågades hur de använde dokumentationen i det dagliga arbetet. Det varierade mellan och i vissa fall även inom enheterna i vilken utsträckning personalen använde sig av det som dokumenterades.

Dagliga anteckningar

Vid några enheter hade man infört att samtliga vårdbiträden skulle logga in sig och läsa igenom det som var aktuellt när man började sitt arbetspass. På grund av att det inte fanns någon överlappningstid mellan de olika skiften som t ex dag/nattpersonal berättade personalen att de kom ca 20 minuter tidigare för att hinna läsa igenom aktuella händelser. De enheter som hade dagböcker där det antecknades vad som gällde för dagen, t ex om någon skulle till tandläkaren eller frissan hade också som rutin att all personal läste igenom dessa.

Genomförandeplaner

Vid Alströmerhemmet uppgav handledarna att genomförandeplanen användes i det dagliga arbetet. Det var där omsorgspersonalen hämtade information om vad som skulle göras och hur hos respektive pensionär. Den intervjuade omsorgspersonalen vid Alströmerhemmet gav dock en annorlunda bild, de menade att mycket information gavs muntligt till kollegorna och vikarier om osäkerhet fanns hur hjälpen skulle utföras. Omsorgspersonalen sa att de inte fanns tid att läsa den omfattande dokumentationen i genomförandeplanen.

De övriga enheterna hade antingen ett särskilt planeringssystem som t ex arbetschema/kort som de använde med ganska utförligt information om vad som skulle göras hos respektive pensionär. *Man använde sig således inte av genomförandeplanerna i det dagliga arbetet.* Enligt flera av de intervjuade cheferna, omsorgspersonalen och handledarna var det en omöjlighet. De pensionärer som hade

många insatser kunde ha en så omfattande genomförandeplan som upp till 16 sidor. Det skulle ta alldeles för lång tid att läsa dem, därför används de inte. De var heller inte särskilt läsvänliga och kunde vara svåra att förstå. Timanställda kunde i dessa fall inte använda genomförandeplanen, de skulle ta dem minst tio minuter att läsa igenom en plan- den tiden fanns inte, menade en av de intervjuade cheferna. *Planen var tänkt som en hjälp men det är den inte*, berättade chefen. Istället använde enheten ett schemaprogram där de dagliga schemana sparades och atterades av vårdbiträdena. På så sätt kunde man gå tillbaka och se vem som gav vilken hjälp när.

Den praktiska nyttan av dokumentationen

På frågan om vad genomförandeplanen då hade för funktion sa några av omsorgspersonalen att den var bra att gå tillbaka till när de behövde kontrollera vad pensionären faktiskt var beviljad för hjälp om de kom i diskussion med pensionärerna om hjälpinsatserna. Genomförandeplanen skrevs och lades i aktskåpet, men den användes inte.

Två av de intervjuade handledarna påpekade att när inte dokumentationen (genomförandeplan och journalanteckningar) användes av *samtlig* personal i det dagliga arbetet och om genomförandeplanerna inte heller utvärderades, fyllde inte dokumentationen någon som helst funktion för att säkerställa att de äldre fick den hjälp de var i behov av.

Uppföljning av dokumentationen

Uppföljningen av dokumentationen/genomförandeplanen ska ske årligen. I ParaSoL finns ett särskilt bevakningsdatum som påminner kontaktmannen om när genomförandeplanen ska följas upp. Merparten av de intervjuade menade att man inte kommit så långt ännu att de börjat göra uppföljningar av dokumentationen. De sa att det arbetet låg längre fram i tiden. Fram till våren 2009 var siktet inställt på att all personal skulle ha en teoretisk och praktisk kunskap om varför, vad, när och hur dokumentationen skulle göras. Handledarna påpekade att allt tar tid och att det måste få ta tid att lära sig och att få in som rutin att dokumentera.

Den äldres medverkan

För att komplettera dokumentgranskningen, genomfördes intervjuer med tio pensionärer från tre enheter. Vi ställde frågor om de medverkat när genomförandeplanen skulle skrivas, hur deras synpunkter och önskemål tagits till vara och om de hade kunnat påverka hur och när hjälpen skulle utföras. Det var väldigt varierande hur pass delaktiga den äldre hade varit och hur pass de hade kännedom om personalens dokumentationsskyldighet. (Se tabell 4)

Urval och kriterier för att bli intervjuad

De pensionärer som blev utvalda att intervjuas skulle

- ha daglig hjälp,
- ha haft hjälp minst ett år,
- inte ha någon kognitiv svikt,

- det under de senaste tre månaderna har gjorts en genomförandeplan för.

Urvalet av de tio pensionärer som intervjuats skedde med hjälp av handledare på två enheter och biståndsenheten för en tredje enhet. De intervjuade personerna hade äldreomsorg från Alströmerhemmets vård- och omsorgsboende, Arbetargatans hemtjänst och Pilträdet's servicehus.

Tabell 3 Intervjuade pensionärer - har kontaktman och får hjälp av denne.

Ålder	Personer	Har kontaktman	Kontaktmannen hjälper oftast
65 – 79	1	1	0
80 – 89	7	5	5
90 –	2	2	2
Summa:	10	8	7

Åtta av de tio pensionärerna kände till att de hade kontaktman och vem det var. Det var sju som hade den huvudsakliga hjälpen av sin kontaktman.

Den äldres medverkan, delaktighet och inflytande på genomförandeplanen.

Fyra pensionärer uppgav att de hade medverkat medan de övriga sex uppgav att de endera inte kunde dra sig till minnes eller att de inte hade medverkat när genomförandeplanen hade gjorts. De som inte upplevt att de varit delaktiga hade fått en genomförandeplan som var färdigskriven att underteckna. De hade även synpunkter på genomförandeplanens utformning. Vid intervjuerna framkom det att några av dem hade blandat ihop utredning och beslut med genomförandeplanen och refererade till dokumentet som "ett papper" och uppgav att de hade känt sig osäkra över vad de egentligen skrivit under.

Tabell 4 De tio pensionärernas kännedom om dokumentationen

De 10 pensionärerna berättade vid intervjuerna att	Ja	Nej
– jag känner till att personalen är skyldig att dokumentera	4	6
– jag känner till att jag har rätt att läsa vad personalen skriver *)	3	7
– jag har varit med och gjort genomförandeplan	4	6
– jag har skrivit under genomförandeplan	8	2
– jag har fått kopia på genomförandeplan	7	3

*) en person hade tagit för givet samma rätt att läsa som för sjukjournaler

Åtta pensionärer berättade att de hade skrivit under genomförandeplanen. Sju av dem hade en kopia medan tre saknade eller kom inte ihåg om de hade en kopia någonstans. Vid en av intervjuerna när pensionären läste genomförandeplanen sade hon spontant "Åh, vad fint de har skrivit om mig. En annan pensionär berättade

tade: ”När jag har fått ett nytt beslutet, gör jag ett schema och ger till min kontaktman, sedan skriver hon ut en genomförandeplan.”

Ett av kriterierna var att de intervjuade pensionärerna skulle ha daglig hjälp hade de omfattade insatser, dvs. i regel hjälp morgon – middag – kväll, personlig hygien (helt eller delvis), på- och avklädning (helt eller delvis), handling, måltider, städning, bäddning, tvätt och ibland promenader, ledsagning, trygghetsringning, etc. (En av dem hade nyligen fått nytt beslut om hjälp ett par gånger i veckan på egen begäran.) De allra flesta var nöjda om det var den ordinarie personalen som utförde hjälpen, men kontaktmannen var alltid mer noggrann och stannade längre tid än den extra personalen. Den ordinarie personalen i arbetslaget var också bekanta med den äldres vanor och önskemål om hur denne ville ha hjälpen utförd.

Alla var nöjda med det sociala innehållet i tillvaron utom på ett av boendena. Det var ingen av de tio som hade upplevt att man fått en sämre tillvaro sedan man börjat få hjälp eller flyttat till boendet. Men det bör ställas mot att man hade väldigt små eller inga förväntningar. Fyra svarade att det blev som förväntat, tre personer hade inga förväntningar alls och fyra hade upplevt kontakten med äldreomsorgen bättre än förväntat (se tabell 5).

Tabell 5 Den äldres uppfattning om hur hjälpen utfördes

De 10 intervjuade pensionärerna berättade att	Ja	Nej	Ingen uppgift/kommentar
Personalen vet hur jag vill ha det, jag får den hjälp jag behöver	9	–	Avser ordinarie personal/kontaktman
Personalen har tillräckligt med tid	7	3	KM mer noggrann och stannar längre tid
Personalen arbetar lika (i stort sett)	6	4	
Det är kontinuitet	9	1	Avser i en arbetsgrupp eller arbetslag
Jag har ett socialt innehåll i min tillvaro, det är bra utbud på boendet	5	2	Tråkigt på boendet pga. magert utbud av aktiviteter under dagarna
Mina förväntningar inför att få hemhjälp/flytta hit			
– det blev bättre än förväntat	4		
– det blev som förväntat	3		
– det blev sämre än förväntat	0		
– jag hade inga förväntningar	3		

De intervjuade pensionärerna uppgav att de inte hade märkt någon skillnad på hur hjälpen utfördes eller det sociala innehållet i boendet sedan projektet startade. På ett boende berättade de äldre att de noterat att personalen satt och skrev vid datorer, men de hade inte reflekterat över varför eller vad de skrev. Med några få undantag uppgav de äldre att de inte var engagerade i vad, när och varför personalen dokumenterade. Det viktigaste för dem var, som tidigare, att hjälpen utfördes som

de var van vid, på tider som överenskommit och att de visste vem eller vilka som skulle komma. De upplevde i regel inte att dokumentationen hade förändrat något i deras vardag.

Dokumentgranskning

I utvärderingen av den sociala dokumentationen ingick även att göra en dokumentationsgranskning. Totalt granskades 36 personers biståndsutredning/beställning till utföraren, genomförandeplan samt journalanteckningar, vid tre av de fyra enheterna; Alströmerhemmet (13), Hemtjänstenheten Arbetargatan (14) samt servicehuset Pilträdet (9). Granskningen genomfördes med en s.k. granskningsnyckel (bilaga 5) En sammanställning över resultatet för samtliga granskade dokument finns i bilaga 8.

Biståndsutredning/beställning till utförarna

Resultatet av dokumentgranskningen av beställningen/utredningen från biståndshandläggarna till utförarna visade att de beställningar som lämnades till servicehuset Pilträdet och Arbetargatans hemtjänst tydligt beskrev vilka insatser som den äldre skulle ha hjälp med. I utredningarna/beställningarna till Alströmerhemmet framkom inte vilka stöd- och hjälpinsatser som skulle utföras. Det var endast ett fåtal av dem som gav en inblick i vilken stöd och hjälp den äldre var i behov av.

Mål och målformulering

Målformulering i beställningen kan ses som huvudmålet för hjälpen och stödet till den enskilde. Utifrån dessa huvudmål ska kontaktmannen tillsammans med pensionären upprätta delmål för varje insats som tas upp i genomförandeplanen.

I granskningen framkom att målet med insatserna/boendet fanns angivet i 25 av de 36 granskade utredningarna/beställningarna. Målen var oftast individuellt utformade. Men det förekom även exempel på mål som var generella och inte direkt kunde knytas till det som framkommit i beskrivningen av den enskildes situation.

Hälsa och behov av stöd och hjälp

I utredningarna/beställningarna fanns den äldres fysiska hälsa beskriven i samtliga utom en. De äldres psykiska hälsa fanns beskriven i hälften (18).

De äldres behov av stöd och hjälp beskrevs i olika utsträckning. Främst framkom de fysiska behoven (35), följt av sociala behov (14) samt psykiska behov (6). De kulturella behoven beskrevs endast för tre av de äldre och de existentiella behoven togs inte upp i någon av de granskade beställningarna/utredningarna av biståndshandläggarna.

Genomförandeplaner

I genomgången av dokumentationen undersöktes om insatserna i genomförandeplanen överensstämde med de insatser som var beskrivna i beställningen. I 13 av utredningarna/beställningarna fanns inte insatserna preciserade. I de övriga 23 framkom att 17 överensstämde helt, fyra överensstämde delvis och i två fall över-

ensstämde inte insatserna som angavs i genomförandeplanen med det som stod i beställningen.

Vilka behov framkom i genomförandeplanerna?

De äldres behov framkom i olika utsträckning i genomförandeplanerna. Merparten av kontaktmännen beskrev behoven i form av insatser och i delmålet med insatsen. Främst framkom de fysiska behoven (36), följt av sociala behov (22) samt kulturella behov(6). De psykiska behoven beskrevs för två av de äldre och de existentiella behoven togs upp i en av genomförandeplanerna.

Vid en jämförelse mellan vilka behov som togs upp i beslut/beställning av biståndshandläggaren och vilka behov som togs upp i genomförandeplanen av kontaktmannen framkom vissa skillnader som redovisas i tabell 6 nedan.

Tabell 6 Jämförelse mellan beskrivning av behov i beslut/beställningen och i genomförandeplanen.

Den äldres behov	framgår av		framgår INTE av	
	Beställning	Genomförandeplan	Beställning	Genomförandeplan
Fysiska	35	36	1	–
Psykiska	6	2	30	34
Sociala	14	22*	22	14
Existentiella	–	1	36	35
Kulturella	3	6	33	30

*I en genomförandeplan framkom den äldres sociala behov av stöd delvis

Av tabell 6 framkommer att det generellt var skillnader mellan vad som framkom i beslut/beställning och vad som skrevs i genomförandeplanen.

De fysiska behoven beskrevs i 35 beslut/beställningar och framkom i samtliga 36 genomförandeplaner.

De psykiska behov som togs upp i sex av de 36 beslut/beställningarna beskrevs i två av de granskade genomförandeplanerna. I tre av beställningarna togs kulturella behov upp och i genomförandeplanerna beskrevs de kulturella behoven hos sex av de 36 äldre.

De äldres psykiska hälsa (t ex oro, ängslan och nedstämdhet) fanns beskrivna i 18 av de 36 besluten/beställningarna. Av de 18 var det endast sex beslut/beställningar som beskrev den äldres psykiska behov av hjälp i form av insatser (t ex nattinsyn/ besök på grund av oro nattetid) eller stöd (t ex enligt särskilda rutiner). I två genomförandeplaner fanns beskrivet hur insatserna praktiskt skulle utföras men saknades i fyra.

De sociala behoven fanns angivna i 14 av de granskade besluten/ beställningarna men framkom i 22 av genomförandeplanerna. Kontaktmannen/omsorgspersonalen uppmärksammade de sociala behoven och tog t ex upp de olika aktiviteter som ordnades på servicehuset Pilträdet och Alströmerhemmet när de skrev genomförandeplanen tillsammans med de äldre.

De existentiella behoven framkom inte i något beslut eller beställning men behovet beskrevs i en genomförandeplan.

Planering och delaktighet

Vid genomgången av genomförandeplanerna undersöktes om det fanns dokumenterat om den enskilde varit delaktig i planeringen av stödet och hjälpen. I 19 av de 36 granskade genomförandeplanerna framkom att den enskilde deltagit i planeringen. 15 av de 36 planerna var undertecknade av den enskilde.

Av genomförandeplanerna bedömdes majoriteten (30) vara skriven så att den enskilde kunde läsa och förstå den. De sex övriga genomförandeplaner bedömdes att den enskilde delvis kunde förstå och läsa. Planerna innehöll fackuttryck (t ex signeringslista, delegerad personal) och förkortningar (KP/kontaktperson) eller hade många stavfel samt var delvis skrivna så att det var svårt att förstå vad skribenten menade.

I samtliga granskade genomförandeplaner utom en, framkom vem som var kontaktman. I flera av planerna fanns mer än en person angiven som kontaktman/stödperson.

Insatser

I 34 av genomförandeplanerna framkom *vilka insatser* som skulle genomföras och delvis beskrevs insatserna i två. Omfattningen (*hur ofta*) av de dokumenterade insatserna framkom helt i 31 av genomförandeplanerna, delvis i fyra och inte alls i en av planerna. I 26 av de 36 granskade genomförandeplanerna framkom *när* insatserna skulle genomföras. Här fanns dock inte klockslag dokumenterat, utan beskrevs i ord som dagligen, varje morgon/kväll eller veckodagar. För de övriga 10 genomförandeplanerna framkom det endast delvis *när* insatserna skulle genomföras. I flera genomförandeplaner stod det att insatsen skulle göras varje vecka, när det rörde sig om personlig omvårdnad som skulle utföras dagligen och ibland flera gånger per dag. I andra planer framkom varken hur ofta eller vilka veckodagar som var aktuella.

Hur (på vilket sätt) insatsen skulle genomföras beskrevs mycket olika i de granskade genomförandeplanerna. En av de tre granskade enheterna (Pilträdet) beskrev mycket utförligt och ingående *hur* insatsen skulle utföras. Där redogjordes, i majoriteten av genomförandeplanerna, för den enskildes önskemål, vanor och rutiner klart och detaljerat. Från de övriga två enheterna var inte redogörelsen lika tydlig. Beskrivningar hur insatsen skulle utföras framkom i 25 av genomförandeplanerna. I nio genomförandeplaner framkom det delvis hur insatserna skulle utföras. Oftast var några av insatserna framställda på så sätt att det framkom hur de skulle utföras, medan vissa insatser i samma genomförandeplan var så knapphändigt beskrivna att det inte framkom hur den äldre ville ha insatsen utförd. I två av de granskade genomförandeplanerna framkom inte alls hur insatserna skulle genomföras.

Delmål

För varje insats som beskrivs i genomförandeplanen ska också delmål anges. Delmålen ska kunna följas upp. I granskningen av de 36 genomförandeplanerna framkom att 29 av planerna hade delmål för respektive insats, medan sju av plan-

erna inte hade delmål för varje insats. I fem genomförandeplaner bedömdes delmålen vara uppföljningsbara. Exempel på sådana mål var för insatsen mat/måltider - ”*Bibehålla vikten, förebygga viktmedgång*” och för insatsen sysselsättning/arbetssträning (Balansgrupp, sittgymnastik) ”*Att bibehålla min rörelseförmåga*”. I de övriga 31 genomförandeplanerna fanns delmål där vissa delmål kunde följas upp och andra inte, i en och samma genomförandeplan. Exempel på mål som inte var uppföljningsbara var för insatsen aktiviteter - ”*Att bibehålla den sociala delen*” och för insatsen inköp - ”*får det han önskar*”.

De dokumenterade delmålen beskrev inte alltid vad som skulle uppnås. I några fall beskrevs istället hur den äldre skulle bemötas.

Uppföljning

I majoriteten (29) av de granskade genomförandeplanerna fanns angivet datum när planen skulle följas upp.

Journalanteckningar

I dokumentgranskningen ingick även att granska journalanteckningarna som dokumenterats om de 36 personernas stöd och hjälp. Journalanteckningar saknades helt för en person och för fyra personer fanns inga anteckningar om den enskildes situation, varför endast 31 journalanteckningar kom att ingå i undersökningen. Nedan redovisas resultatet av journalgranskningen.

Dokumentationssystemet ParaSoL anger automatiskt vem som är inloggad användare samt datum och tid för registrering av dokumentationen, det vill säga vem som skrivit anteckningarna och när (datum) de hade gjorts, vilket också framkom i samtliga (31) granskade journalanteckningarna.

I 27 av de 31 granskade journalanteckningar fanns händelser av vikt¹⁰ dokumenterade och till viss del framkom det i en. Tre av de 31 hade sporadisk dokumentation om den enskildes situation, med uppehåll upp till ett år, där det dokumenterade inte bedömdes vara händelser av vikt.

Avvikelser

Avvikelsen från det planerade och orsaken till avvikelsen fanns dokumenterat i 25 journalanteckningar. Merparten av de dokumenterade avvikelserna gällde ”ej utförd insats”. Oftast var det den äldre som tackat nej till insatsen. Men det förekom även att insatsen ställts in på grund av personalbrist. I båda fallen fanns ingen dokumentation om insatsen utförts vid senare tillfälle. De dokumenterade avvikelserna handlade även om den enskildes situation, främst den äldres hälsotillstånd och om fall i hemmet. I granskningen framkom exempelvis noterade avvikelser att den äldre ätit dåligt under en längre tid men inga noteringar fanns om eventuella åtgärder t ex rapportering.

Avvikelser fanns inte dokumenterade i sex av de granskade journalanteckningarna.

¹⁰ Exempel på händelser av vikt kan vara förändrad funktionsnivå, hur insatserna har utformats, händelser som påverkat utvecklingen, ändringar i beteende, relationer, tillfälliga behov mm.

Aktuell lägesbeskrivning

Aktuell lägesbeskrivning¹¹ fanns dokumenterat i 17 av de 31 journalanteckningarna. Här fördes regelbundna anteckningar om den enskildes situation. För fyra framkom aktuell lägesbeskrivning delvis. Samtliga av de granskade journalanteckningarna från Alströmerhemmet (13) vittnade om en regelbunden dokumentation om den enskildes situation.

I 10 av journalanteckningarna fanns ingen aktuell lägesbeskrivning. Dokumentationen var i vissa fall för kortfattad och i andra fall förekom den inte regelbundet. Det kunde gå flera månader, ibland år mellan journalanteckningarna.

Sammanhängande beskrivning händelse – åtgärd - resultat

I dokumentationen ska finnas en ”röd tråd”, en sammanhängande berättelse som beskriver händelsen, vilken åtgärd som vidtagits samt resultat. Av de 31 granskade journalanteckningarna var två inte aktuella i detta fall då de inte fanns några anteckningar om händelser som krävde åtgärder/resultat t ex *NN mår bra idag*, eller *NN avstår handling i dag då dottern har handlat*. Bland de övriga 29 journalanteckningarna var det endast fyra som beskrivit den röda tråden (händelse - åtgärd – resultat). Nio hade delvis gjort en redogörelse, oftast om händelsen och åtgärden men inte resultatet. Några hade en röd tråd i några händelser men inte i samtliga. 16 saknade helt en röd tråd i det som var dokumenterat. Här beskrevs händelser, men inte om några åtgärder vidtagits och heller inget resultat. För några beskrevs upprepade händelser under en längre tid, men inga åtgärder var noterade. Andra exempel som framkom var *”NN in till sjukhus”*, nästa anteckning tre månader senare *”tog emot städning idag”*.

Dokumenterat under rätt rubrik

I ParaSoL finns sammanlagt sju olika rubriker som ska användas när journalanteckningarna skrivs (se sid 31). Av de granskade journalanteckningarna framkom att 19 var dokumenterade under rätt rubrik. Åtta var delvis dokumenterade under rätt rubrik, det innebar att delar av det som fanns dokumenterat var skrivet under rätt rubrik, men att det förekom att dokumentationen också var under fel rubrik för en och samma person. Fyra var dock dokumentationen under fel rubrik. Det vanligaste var att det som var dokumenterat innehöll flera uppgifter som t ex den äldre hälsotillstånd, att han/hon tackat nej till insatsen samt ytterligare någon uppgift. Allt detta sammantaget kunde vara dokumenterat under rubriken planerad/utförd uppgift. Då den äldre larmat vid t ex fall i bostaden dokumenterades detta under de olika rubrikerna ”kontakttillfälle” eller ”avvikelse”.

Tillräcklig dokumentation

I genomgången av de 31 journalanteckningarna bedömdes att nio hade en tillräcklig dokumentation¹². Åtta hade en delvis tillräcklig dokumentation, men här sak-

¹¹ Om inget av större betydelse har inträffat ska det finnas en återblick och en anteckning om att detta har gjorts

¹² Med *tillräcklig* menas att det som skrivs ska ge nödvändig information om den äldre som t ex bakgrund, nuvarande hjälpinsatser och varför de ges, planerade insatser, viktiga aktiviteter och händelser som påverkat eller kommer att påverka den äldre.

nades bland annat delar av den ”röda tråden” (händelse – åtgärd – resultat) i flera av de dokumenterade händelserna.

Närmare hälften (14) av journalanteckningarna bedömdes inte ha en tillräcklig dokumentation. I flera saknades återigen den röda tråden. I nio av dessa 14 journalanteckningar fanns endast sporadiska anteckningar. Det var t ex ingenting dokumenterat under en lång tid (mellan sex månader upp till ett år) och några innehöll enstaka anteckningar som rörde den enskildes situation över en längre tid.

Väsentlig dokumentation

Det som dokumenteras ska vara väsentligt¹³. I merparten (24) av de granskade journalanteckningarna bedömdes att det dokumenterade var väsentligt. I fyra bedömdes det dokumenterade delvis vara väsentligt (vilket innebar att endast någon enstaka anteckning inte var väsentliga). I tre journalanteckningar fanns sådant dokumenterat som inte hade med den äldres situation att göra. Exempel på icke väsentlig dokumentation var bland annat uppmuntran till personalen om att de utfört gångträning på ett bra sätt eller information om trasiga hjälpmedel som fick lånas från en annan enhet. Här fanns även exempel på anteckningar gjorda om flera olika namngivna pensionärer i en och samma journalanteckning.

Korrekt dokumentation

I 27 av de 31 journalanteckningarna bedömdes de dokumenterat vara korrekt/sakligt¹⁴. Tre bedömdes vara delvis korrekt/sakligt, vilket innebar att det fanns enstaka anteckningar som inte var korrekta, men att merparten av det som var dokumenterat var sakligt. En av journalanteckningarna bedömdes inte vara korrekt. Exempel på icke korrekt/sakligt var omdömen om den enskildes morgonhumör, beskrivningar som ”är glad och duktig idag” och ”NN har matvägrat”.

Övrigt

I ett fåtal av de granskade journalanteckningarna var språket så bristfälligt att det var svårt att förstå vad som fanns antecknat om händelserna runt den enskilde.

Seminarium om resultatet av utvärderingen

I november 2009 genomförde Stiftelsen Äldrecentrum i samarbete med beställaravdelningen på Kungsholmen och projektledaren ett seminarium om de erfarenheter som framkommit under utvärderingen av projektet. Sammanlagt deltog ca 80 personer där omsorgspersonal, handledare och chefer som deltagit i projektet var med tillsammans med biståndshandläggare, enhetschefer vid beställaravdelningen samt äldreomsorgschefen (i egenskap av representant i projektets styrgrupp) där samtliga verkar inom Kungsholmens stadsdelsförvaltning. Vid seminariet deltog även projektdeltagare från Östermalms stadsdelsförvaltning som arbetar med social dokumentation samt projektledaren för ParaSoL från Äldreförvaltningen.

¹³ Dokumentationen ska vara *väsentlig* och inte innehålla onödiga detaljer som inte har med den äldres situation att göra.

¹⁴ *Korrekt* innebär att dokumentationen ska vara saklig och inte innehålla betydelselösa och onödiga omdömen som kan uppfattas som förolämpande eller kränkande

Under seminariet presenterades resultatet av utvärderingen och deltagarna arbetade i grupper utifrån de förbättringsområden som framkom under projektets gång. Det innefattade bland annat områden som:

- Kommunikation och samverkan mellan staden, stadsdelen och utförarna
- Kommunikation och samverkan mellan utförare biståndshandläggare
- Vad fungerar bra och vad behöver förbättras i den sociala dokumentationen vid respektive enhet som deltog
- Uppföljning av de äldres hjälp och stöd

Samtliga seminariedeltagare fick diskussions- och studiematerialet ”Social dokumentation – del 2”. Deltagarna i projektet skulle gå igenom materialet för att se vad de kunde arbeta vidare med under kommande år.

Projektdeltagarna fattade beslut i samråd med projektledningen om att de ska arbeta vidare i projektet utifrån diskussions- och studiematerialet under våren 2010.

Fortsättning av projektet

Ytterligare handledare utbildas

För att trygga försörjningen av handledare samt avlasta de handledare som fanns vid respektive enhet fick cheferna i uppdrag att utöka stödet till omsorgspersonalen genom att fler medarbetare skulle få handledarutbildning i social dokumentation under 2009. Målet hur man skulle stödja sina enheter i detta arbete så olika ut. För några var det att det skulle finnas minst en kollega till hands att fråga och få stöd av i den egna arbetsgruppen på respektive arbetsplats. En arbetsgrupp kan vara ett våningsplan, huskropp eller arbetslag inom hemtjänsten.

Tabell 7 Antal anställda per utbildade handledare våren 2009 och 2010 (tidigare utbildade inkl. handledare/mentorerna under utbildning 2009/2010).

Utförare	Våren 2009			Våren 2010	
	Anställda	Handledare	Anst/Handl	Handledare	Anst/Handl
Alströmerhemmet	85	3	28	9	11
Arbetargat. hemtjänst	65	1	65	6	11
Pilträdes servicehus	77	2	39	7	11
S:t Eriks vård-omsbo	50	1	50	5	10
Serafen	150	2	75	20	7,5
Alla	427	9	50,5	47	9

Uppgifterna i tabell 7 som rör 2009 härrör från intervjuerna som gjordes våren 2009 med chefer, samordnare och handledare. Uppgifter om antalet handledare för våren 2010 avser både de först utbildade samt de ytterligare utbildade som arbetar kvar på sina enheter.

Fortsatt utbildning inom projektet

Ytterligare tre utförarenheter har anslutit sig till projektet, ett vård- och omsorgsboende och två hemtjänstenheter vilket innebär att det nu är tio medverkande utförarenheter.

Under 2009 genomfördes tre handledarkurser med 35 deltagare. Ytterligare två handledarkurser genomförs under våren 2010.

Grundutbildningens innehåll har utvecklats. Utbildning och handledning i social dokumentation har fått en mycket tydligare koppling till kontaktmannens ansvar och förhållningssätt gentemot den äldre än vad som var fallet vid projektstarten.

Vid årsskiftet 2009/2010 hade drygt 60 procent av omsorgspersonalen vid de nu tio deltagande enheterna fått en grundläggande utbildning i social dokumentation¹⁵ av en utbildad handledare inom projektet.

Samverkan med beställarenheten på Kungsholmen har utvecklats med gemensamma granskningar och kvalitetsuppföljningar av dokumentationen som grund för förbättringsarbetet. Under 2009 har projektet och beställarenheten bildat gemensamma arbetsgrupper med syfte att ta fram förslag till förbättringar inom tre olika områden som rör dokumentationen, Målformulering, Genomförandeplaner och Lathund för dokumentation på Kungsholmen.

Planerade steg i projektet 2010

Projekt social dokumentation kommer att leva vidare med hjälp av pengar från stimulansmedel. Utvecklingsarbetet med förbättrad social dokumentation inom äldreomsorgen kommer att genomföras i ytterligare steg. Under 2010 planeras ett sjätte och sjunde steg. Där är målet att all ordinarie personal skall ha en grundläggande utbildning i social dokumentation. Ytterligare ett mål är att projektets form och arbetssätt för utveckling av den sociala dokumentationen genom samverkan mellan privata och kommunala utförare i bl.a. nätverksträffar, skall integreras och leva vidare i den reguljära verksamheten.

Hur lång tid tar dokumentationen?

För att få en uppfattning om hur lång tid det tar att sköta den dokumentation som omsorgspersonalen är ålagd att göra enligt gällande lagar och riktlinjer, har Äldrecentrum gjort en teoretisk beräkning, som bygger på vad som framkom vid intervjuer med omsorgspersonal och handledare i projektet.

Vi har antagit att en person som arbetar inom hemtjänsten är kontaktman för tio pensionärer och därmed ansvarar för all dokumentation för dessa. Nio av pensionärerna har ett relativt konstant vård- och omsorgsbehov och en av dem har det väldigt varierande behov. I exemplet har vi utgått från att pensionärerna är de-

¹⁵ ”Den anställde har fått lära och träna dokumentation enligt SoL och system ParaSoL samt den anställde bedöms ha tillräckliga kunskaper om och kan praktiskt hantera, genomförandeplanen Arbetsanteckning, välkomstsamtal, levnadsberättelse, kontaktmannens roll och ansvar.”

samma över tiden. I verkligheten är det ”omsättning” på pensionärer (de flyttar, avlider och nya tillkommer) en del av äldreomsorgens vardag. Den beräknade tiden skulle då uppgå till;

- Sammanlagt 2,5 timme¹⁶ att göra en *genomförandeplan*.
- *Uppföljning av genomförandeplanen* minst en gång per år eller oftare vid behov beräknas till 45 minuter per gång.
- Det *löpande dokumentationsarbetet* uppskattas till 15 minuter per äldre och vecka.
- Löpande dokumentationsarbete för den pensionär som har varierande behov beräknas till 1 timme¹⁷ per äldre och vecka.

Om denna medarbetare gör *en* genomförandeplan och *en* uppföljning av en sådan under en månad samt dokumenterar enligt beräkningen ovan, dokumenterar 9x15 minuter per vecka för nio pensionärer (=2,25 timmar), samt dokumenterar en timme per vecka för pensionären med varierande vårdbehov, skulle den sammanlagda tiden för dokumentation bli **4 timmar**¹⁸ per vecka och anställd. Det innebär att **tio procent** av kontaktmannens arbetstid behöver avsättas för dokumentationsarbete.

¹⁶ Boka tid och förbereda den äldre/anhöriga 30 min, upprätta planen med den äldre 45 min, skriva planen i ParaSoL 45 min, skriva ut och genomgång av planen med den äldre samt under-skift 30 min.

¹⁷ Fortlöpande dokumentation 15 min, sammanställa veckans arbetsanteckningar 15 min, justering av genomförandeplan 20 min, informera arbetslaget 10 min

¹⁸ En genomförandeplan 2,5 tim/mån, en uppföljning av genomförandeplan 0,75 tim/mån, omfattande dokumentation (enl. fotnot 18) för en pensionär 1 tim/vecka= 4,33 tim/mån, löpande dokumentation för nio pensionärer á 15 min/vecka=9,74 tim/mån, totalt 17,32 tim/mån.

DISKUSSION OCH SLUTSATSER

Projektet Social dokumentation på Kungsholmen har under tre års intensivt arbete engagerat många medarbetare inom både den kommunala och privata äldreomsorgen. Entusiastiska chefer, handledare och medarbetare tyckte att projektet så här långt har varit givande och att det har varit och är nödvändigt för att få dokumentationen att fungera. Den tid och det engagemang som de deltagande enheterna har lagt ner på att utbilda och handleda alla medarbetare i dokumentation och ParaSoL vittnar om vilket omfattande och tidskrävande arbete som faktiskt fordras. En rad olika förutsättningar måste vara uppfyllda för att dokumentationen ska vara användbar och bli använd.

Handledningen har fungerat bra då handledarna varit frikopplade

Handledarna fick beröm av både chefer och arbetskamrater. De hade och *har* en nyckelfunktion i projektet. Erfarenheter i projektet visade att handledarna måste utses med omsorg och ha en rad kvalifikationer. Kunskaper behövdes i pedagogik, dokumentation, såväl teoretiskt (lagar, riktlinjer) som praktiskt (att kunna uttrycka sig i tal och skrift), datorkunskaper, samt kunskap om ParaSoL, för att nämna några.

En viktig förutsättning för handledarnas arbete var att de frikopplades från ordinarie vård- och omsorgsarbete. Efterfrågan på handledning var dock konstant under projekttiden oavsett om handledarna var frikopplade eller inte. När de inte var det gjordes inte dokumentationen på rätt sätt. Antalet handledare som fanns vid projektets början var inte tillräckligt. Handledarna hade i snitt 50 arbetskamrater (mellan 28 - 75) som de skulle utbilda och handleda. Detta löstes genom att ytterligare handledare utbildades. De nyutbildade handledarna kommer dock inte att vara frikopplade från sitt ordinarie arbete. Ett viktigt steg för det fortsatta arbetet i projektet måste därför vara att utgå från behovet av handledning. Nyanställda kommer att behöva introduktion och handledning, och dokumentationen måste även i fortsättningen följas upp. Förändringar och nyheter i ParaSoL måste introduceras till all personal. Resurser måste avsättas i den ordinarie verksamheten för någon form av fortsatt handledning och utbildning.

Dokumentationssystemet ParaSoL har många brister

Omfattande kritik framfördes om dokumentationssystemet ParaSoL. De intervjuade efterfrågade ett dokumentationssystem som är enkelt och logiskt, att det finns tillgång till datorer där det snabbt går att logga in samt tillgänglig support dygnet alla timmar. Konsekvenserna av att ParaSoL inte upplevdes vara användarvänligt fick direkt genomslagskraft för hur det som dokumenterats användes. Ett tydligaste exemplet var genomförandeplanens utformning. Den kan omfatta upp till 16 sidor vilket inte kan anses vara användarvänlig varken för den äldre eller för omsorgspersonalen.

ParaSol måste utvecklas vidare

Ett system som ParaSoL är inte färdigutvecklat för att det är taget i drift. Det är näst intill omöjligt att ha provat alla upptänkliga situationer och förutse de behov som användarna kan komma att ställas inför. Det är därför viktigt att fånga upp de synpunkter och förbättringsförslag som användarna framför på ett organiserat sätt.

Vart tar omsorgspersonalens framförda synpunkter på ParaSoL vägen? I dagsläget finns det ingen på Kungsholmens stadsdelsförvaltning, (undantag projektledaren i detta projekt) som har kunskap eller tillgång till utförarnas modul ParaSoL. Det finns alltså inte någon mottagare av synpunkter och information om ParaSoL mellan stadsdelen och användarna. Dessutom saknas det en organiserad kanal mellan Kungsholmens stadsdel och systemförvaltaren/projektledaren för ParaSoL centralt i staden, för att kunna föra en dialog om utvecklingsbehoven av ParaSoL. För att uppnå att systemförvaltaren centralt skall kunna fånga upp synpunkter från användarna behövs det en organisation och kommunikationskanal mellan de många utförarna i stadsdelen och systemförvaltaren centralt. Omsorgspersonalen skulle den vägen kunna framföra sina synpunkter för att få hjälp med sina problem.

Det är en stor investering att införa ett datoriserat dokumentationssystem. Särskilt stora krav ställs, när systemet ska vara tillgängligt i många och skiftande verksamheter med många anställda som tjänstgör under dygnets alla timmar. Det krävs inte endast investeringar i datorer, programvaror, nätverksanslutningar, kablingar mm. Den största kostnaden är den tid som behöver tas i anspråk för utbildningar på olika nivåer, handledning och uppbyggnad av organisation för behörighetshandling, supportfunktioner och kanaler för kontinuerliga systemförbättringar. För ParaSoL fattades beslut om att inga medel skulle anslås centralt för införande av systemet utan kostnaderna skulle inrymmas i ordinarie budget och i ersättningssystemet vid respektive stadsdel. Detta var ett aningslöst beslut och denna utvärdering visar vilka omfattande personalinsatser och resurser som krävs för att få ett datoriserat dokumentationssystem att implementeras och fortlöpande användas i den dagliga verksamheten inom äldreomsorgen.

Personalens individuella förutsättningar och anpassat stöd avgörande – men klarar alla av att dokumentera?

De individuella förutsättningarna för dokumentationsarbetet var mycket varierande. Detta projekt har synliggjort hur nödvändigt det är för dokumentationsarbetet att man behärskar det svenska språket, är förtrogen med språkets valörer och även är bekant med viss fackterminologi, har grundläggande datorkunskap och kunskap i ordbehandlingsprogram. Dessutom behövs stödinsatser för omsorgspersonal med varierande grad av läs- och skrivsvårigheter.

I projektet har man tagit fasta på att det behövdes anpassad handledning efter vars och ens behov. Några medarbetare har också fått kompletterande kurs i "Dokumentation och yrkessvenska". Trots dessa omfattande utbildningsinsatser klarar ändå inte all personal att dokumentera.

Dokumentationsarbetet innehåller många olika delar som sammantaget ställer stora krav på dem som ska dokumentera. Regelverket kring den sociala dokumentationen är inte så tydligt utformad utan lämnar ett stort tolkningsutrymme om vad som kan anses vara en bra och tillräcklig dokumentation och vad den ska innehålla. Här har de deltagande enheterna i projektet kommit en bit på väg, men riktlinjer/rutiner behöver tas fram. Handfast vägledning av handledare och chefer behövs dessutom kontinuerligt. Det ansvar omsorgspersonalen har för att dokumentera måste också överensstämma med de förutsättningar de har. Detta behöver göras tydlig inom de deltagande enheterna i projektet.

Vad ska prioriteras – att dokumentera eller att ge vård och omsorg?

Det tar tid att dokumentera och att läsa det som dokumenterats. Svårigheterna att få tid för dokumentationsarbetet upplevdes som ett centralt problem bland de intervjuade handledarna och omsorgspersonalen. Tiden för att dokumentera fick tas från det ordinarie vård- och omsorgsarbetet, med andra ord blev det mindre tid för personalen att ge stöd och hjälp till de äldre.

Vid hemtjänstenheten och servicehuset hade kontaktmannen ansvar för dokumentationen för mellan 8-10 pensionärer och vid vård- och omsorgsboendena för 1-3 pensionärer. Det säger sig självt att tiden för att skriva genomförandeplaner tillsammans med pensionären samt att sköta den dagliga dokumentationen är mer omfattande för dem som har upp till tre gånger så många pensionärer. Enligt Äldrecentrums räkneexempel (se sid. 44) dokumenterar omsorgspersonalen upp till tio procent av sin arbetstid. Det skulle innebära att med en arbetsstyrka på 25 helårsanställda skulle det medföra en sammanlagd dokumentationstid på 433 tim/månad eller 100 tim/vecka eller omräknat till 2,5 helårsarbetare.

All personal läser inte dokumentationen i systemet

Svårigheterna att få tid till att dokumentera avspeglades också i de begränsade möjligheterna personalen hade till sitt förfogande att läsa genomförandeplanen och de dagliga anteckningarna. Det berodde på att personalen inte hade den tid som behövdes för att logga in i systemet (vilket kan ta upp till 10 minuter) och att samtlig personal heller inte hade den kunskap som behövs då de inte behärskade vare sig ParaSoL eller vet vad och hur som skulle dokumenteras.

Omsorgspersonalen lade ner mycket tid på dokumentationen, men den användes alltför sällan i det dagliga arbetet - dvs. personalen saknar då möjlighet att genom systemet få kännedom om förändringar av omsorgsbehovet.

Tre olika system för dokumentation– ingen har helheten

Inom Stockholms stad används tre olika dokumentationssystem, den myndighetsutövande med Paraplysystemet, utföraren med ParaSoL och hälso- och sjukvårdspersonal med Vodok och delar av ParaSoL. Allt enligt gällande lagstiftning. Dokumentationen om den enskilde finns på så sätt uppdelade i tre olika system, vilket medför att ingen har helheten över den äldres situation. Än mer splittrad blir

dokumentationen för de pensionärer som har insatser från flera olika utförare, t.ex. hemtjänst dag och kväll, dagverksamhet eller avlastning på korttidsboende. Risken är stor att det som uppmärksammas och är betydelsefullt för att säkerställa den äldres vård och omsorg aldrig kommer berörd personal till känna. För att nå ut till och ta del av det dokumenterade måste bl.a. sjuksköterskan vid vård- och omsorgsboendet använda två olika dokumentationssystem.

Resultatet visade att överlappningstid mellan arbetspassen saknades vid flera av de deltagande enheterna. Det hade medfört att den muntliga informationsöverföringen blivit allt lägre prioriterad. Personalen var hänvisad till den skriftliga information som fanns – information som långt ifrån alla läste. Slutsatsen blir att den muntliga informationen om pensionären behöver kombineras med den skriftliga informationen.

Glappet mellan beställning – utförande - dokumentation

Frågor som kan aktualiseras här är; Varför ska omsorgspersonalen dokumentera om det dokumenterade för det första inte används, för det andra inte överensstämmer med vad som görs i praktiken och för det tredje inte följs upp av någon? Om dokumentationen ska vara ett underlag för planering och uppföljning av hjälpen så att de äldres behov och önskemål tillgodoses krävs också att omsorgspersonalen utgår från biståndsbeslutet och läser och använder sig av dokumentationen i sitt arbete. Det i sin tur ställer krav på att omsorgspersonalen ges förutsättningar att inhämta information, att utföra hjälpen och stödet, att dokumentera och få tid för att följa upp den enskildes stöd och hjälpinsatser. Att åtgärda differensen mellan beslut/beställning – utförandet och dokumentation och att få dessa att överensstämma är avgörande för att den äldres hjälp- och stödinsatser ska fungera. Omsorgsarbetet måste motsvaras av det som är dokumenterat och tvärtom.

Ska all omsorgspersonal dokumentera?

Dokumentationsarbetet inom äldreomsorgen har länge beskrivits som eftersatt, trots att det varit lagstiftat sedan många år att stödet och hjälpen till de äldre ska dokumenteras. Utvärderingen av projektet visar att social dokumentation är svår och komplex, och påvisar en rad problem som behöver diskuteras och lösas.

Dokumentationssystemet ParaSoL är utvecklat och tänkt som ett stöd för omsorgspersonalen. Vår bedömning är att om bristerna i systemet och dokumentationsprogrammet åtgärdades, om fler, kraftfullare och bättre placerade datorer skulle finnas till omsorgspersonalens förfogande skulle de tekniska delarna vara lösta. Men det skulle inte lösa problemet med de kunskapsbrister och brist på tid för att skriva in och använda den information som finns dokumenterad.

Utbildning och handledning ska ge omsorgspersonalen den kunskap och kompetens som är nödvändig för att klara av dokumentationsarbetet. Den nödvändiga kompetensutvecklingen sträcker sig över många områden. Flera av omsorgspersonalen säger att de valt ett praktiskt arbete och att de inte kan eller vill skriva.

Trots projektets omfattande utbildnings- och handledningsinsatser behärskar inte all omsorgspersonal samtliga delar som krävs för att dokumentera.

Omsorgspersonalens förutsättningar i form av hur det dagliga arbetet organiseras, personalresurser och tid för vård och omsorgsarbetet är också faktorer som direkt påverkat personalens möjligheter och premisser att dokumentera och att använda sig av det dokumenterade. Tid för dokumentation tas direkt från den (knappa) tid som finns avsatt för vård och omsorgsarbetet. Med utgångspunkt från vad som framkommit i intervjuerna är vår bedömning att personalen saknar förutsättningar för att rent praktiskt få dokumentationen att fungera.

Att stödet och hjälpen till de äldre *ska* dokumenteras är självklart. Men den här prövade modellen som innebär att *alla* i personalgruppen ska dokumentera är inte den optimala.

En väg skulle vara att ha särskilda dokumentationsansvariga på enheterna. I deras ansvar skulle ligga att sköta den dagliga dokumentationen. Den dagliga informationsöverföringen mellan och inom arbetslagen, skulle ske under ordnade mötestider, i mindre grupper. Det skulle säkerställa att alla i personalgruppen får samma information, som man sedan kan gå tillbaka och läsa vid behov.

Genomförandeplanen bör även i fortsättningen utformas av kontaktmannen tillsammans med den äldre, då det är kontaktmannen som behöver få den bästa kännedomen om och få möjlighet att bygga upp en relation till den äldre. Det är också kontaktmannen som, tillsammans med den äldre, skall justera och följa upp genomförandeplanen. Att skriva ner genomförandeplanen i ParaSoL skulle dock kunna utföras av den dokumentationsansvariga kollegan.

Begrepp som används i rapporten

Arbetsanteckningar – skall innehålla tillfälliga anteckningar som förs i det dagliga arbetet som en information mellan medarbetarna. Dessa försvinner automatiskt efter en tid, de kan läsas och uppdatera av samtliga personal.

Daganteckningar – är de anteckningar som skrivs av all personal för att få och att ge information om den äldre och för att kunna följa upp de insatser och åtgärder som utförts.

Genomförandeplan – en individuellt utformad arbetsplan som görs tillsammans med den äldre. Med utgångspunkt från biståndsbeslutet beskrivs hur hjälpen planeras, genomförs, följs upp och utvärderas.

Handledare – den särskilt utbildade personal som fått i uppdrag att utbilda och handleda arbetskamrater på respektive arbetsplats.

Handläggning – utredning, bedömning och beslutsfattande inom äldreomsorgen som görs av biståndshandläggare.

Journalanteckningar – innehåller den löpande dokumentationen för åtgärder och insatser samt händelser som är av betydelse. Dessa kan läsas och uppdatera av samtliga personal.

Kontaktman – är den bland medarbetarna som skall vara det ordinarie och huvudsakliga vårdbiträdet. Han/hon har till uppgift, att inom ramen för sin yrkesroll, särskilt bevaka sådant som rör den enskilde. (Till skillnad från kontaktperson som är en biståndsbedömd insats enligt SoL eller LSS.)

ParaSoL – dokumentationsprogram som används i Stockholms stad.

Profilboende är ett boende som har en profilering mot en specifik målgrupp med särskilda behov utifrån någon form av gemensam sjukdomsdiagnos eller funktionsnedsättning. Exempel på profilboenden kan vara boenden med inriktning mot frontallobsdemens, psykiatriska diagnoser, olika typer av hjärnskador och Parkinsons sjukdom. (www.stockholm.se)

Social dokumentation – dokumentation som omfattas av de bestämmelser som finns i socialtjänstlagen.

BILAGA 1

Intervjuguide Handledare Social dokumentation Kungsholmen

Frågeområde	Frågor
Vem intervjuas?	Befattning och antal år på denna arbetsplats? Bakgrund, utbildning, antal år i yrket, tidigare yrkeserfarenhet, roll i projektet?
1. Aktuell arbetsplats	Särskilt boende/hemtjänst, Antal boende? Antal ordinarie personal/tillfällig personal? Antal utbildade handledare? Antal personal som utbildas
2. Handledare	Hur blev du utsedd till handledare? Hur länge har du haft funktionen som handledare? Vilka förväntningar har du på det fortsatta arbetet i projektet?
3. Utbildning	Beskriv den utbildning du har fått under hösten 2008 samt pågående under våren 2009. Innehåll, omfattning etc? Har innehållet i utbildning varit relevant i förhållande till ditt uppdrag som handledare? Något du saknat i utbildningen? Något som kan tas bort i utbildningen?
4. Uppdraget som handledare	Vad innebär uppdraget som handledare? Hur många arbetskamrater handleder du? När du alla arbetskamrater? Har ni kontaktmannaskap? Har kontaktmannen något särskilt ansvar vad gäller dokumentationen? Finns särskilda rutiner utarbetade för hur ni ska arbeta med social dokumentation – genomförandeplaner och journalanteckningar på din arbetsplats?
5. Information och innehållet i handledningen	Hur informerar och handleder du om: social dokumentation? Vad, hur, när, varför ska man dokumentera? Genomförandeplaner? dagliga anteckningar/ journalanteckningar att använda dator i arbetet? användningen av ParaSol? Hur arbetar ni med att använda dokumentationen i det dagliga arbetet? Finns särskilda rutiner? Uppföljning av dokumentation? Är handledningen individuellt utformad (tid, språk, innehåll, omfattning)? Är arbetskamraterna motiverade? Vad fungerar bra i handledningssituationen? Vad fungerar mindre bra (hinder) i handledningssituationen? Vad ger arbetskamraterna för återkoppling till dig? Hur sker informationsöverföringen mellan "skiften"?
6. Stöd och Resurser	Har du tillräckligt med tid avsatt för handledning av dina arbetskamrater? Hur många timmar/vecka? Får du stöd av projektledaren? Om ja, beskriv stödet. Får du stöd av din chef? Om ja, beskriv stödet? Ingår du i handledarnas nätverk? Hur tycker du att det fungerar? Har dina arbetskamrater tillräckligt med tid? Hur många timmar/vecka? Övriga resurser, tillgång till datorer, lokaler? Om du skulle sluta som handledare, finns det någon som ersätter dig?
7. De äldres medverkan	Informeras de äldre om att ni dokumenterar stödet och hjälpen? Är de äldre/närstående delaktiga när genomförandeplanen upprättas? Om ja- hur? Om nej- varför inte? Vem/vilka upprättar genomförandeplanen? Har de äldre inflytande över hur/när insatserna ska genomföras? Ge exempel Får de äldre en kopia på genomförandeplanen? Begär de äldre/närstående att få ta del av dokumentationen? Hur används genomförandeplanen när den upprättats? Säkerställer dokumentationen att den äldre får den hjälp han/hon behöver? Om ja- hur? Om nej – varför inte? Deltar den äldre/närstående i uppföljningen av insatserna?
8. Uppföljning av dokumentationen	Följs dokumentationen (genomförandeplanen och dagliga anteckningar) upp? Om ja, Vad och hur följs den upp? I vilken omfattning? Finns särskilda rutiner utarbetade? Vilka utvecklings/förbättringsområden finns vad gäller den sociala dokumentationen på din arbetsplats? Efter projektet – finns det någon strategi/plan för det fortsatta dokumentationsarbetet? Om ja, vad?

BILAGA 2

Intervjuguide Arbetsgrupp Social dokumentation Kungsholmen

Frågeområde	Frågor
1. Vem intervjuas?	Befattning och antal år på denna arbetsplats? Bakgrund, utbildning, antal år i yrket, tidigare yrkeserfarenheter?
3. Uppdraget som kontaktman	Är du kontaktman? Vad innebär uppdraget som kontaktman? Hur många är du kontaktman för? Finns särskilda rutiner utarbetade för hur ni ska arbeta med Kontaktmannaskap på din arbetsplats?
4. Förkunskaper	Vilka kunskaper hade du om social dokumentation innan utbildningen? Hur dokumenterade ni innan utbildningen? Hade du tidigare datorvana?
5. Omfattning av utbildning	Beskriv utbildningen ni fått i social dokumentation, enskilt och i grupp – antal timmar och gånger? Omfattning och Innehåll, vad har varit bra, vad har saknats?
6. Innehållet i utbildning/handledning	Beskriv innehållet i utbildningen/handledningen vad gäller Information om social dokumentation? Vad, hur, när, varför ska man dokumentera? Genomförandeplaner? Dagliga anteckningar, Journal-anteckningar? Avvikelse, vad är en avvikelse? Att använda dator i arbetet? Information om och användningen av ParaSol? Är handledningen individuellt utformad (tid, språk, innehåll, omfattning)? Vad fungerar bra i handledningssituationen Vad fungerar mindre bra i handledningssituationen? Vad ger handledarna för återkoppling till dig? Något du saknat i utbildningen? Något som kan tas bort i utbildningen? Vad skulle behövas i en fortsättning? Hur blev handledarna utsedda? Synpunkter? Hur fungerar det när handledarna inte är frikopplade?
7. Informationsöverföring	Hur sker informationsöverföringen mellan "skiften"? Hur arbetar ni med att använda dokumentationen i det dagliga arbetet? Finns särskilda rutiner? Hur fungerar kollegornas dokumentation?
8. Stöd och Resurser	Har du fått tillräckligt med tid avsatt för att skriva genomförandeplaner? Hur många timmar/vecka? Har du tillräckligt med tid för att dokumentera den dagliga hjälpen? Hur många timmar/vecka? Får du stöd av din handledare? Om ja, beskriv stödet Får du stöd av din chef? Om ja, beskriv stödet Hur fungerar IT-stödet? (byte av lösenord etc.) Övriga resurser, tillgång till datorer, lokaler
9. De äldres medverkan	Informerar de äldre om att ni dokumenterar stödet och hjälpen? Är de äldre/närstående delaktiga när genomförandeplanen upprättas? Om ja- hur? Om nej- varför inte? Har de äldre inflytande över hur/när insatserna ska genomföras? Ge exempel. Får de äldre en kopia på genomförandeplanen? Begär de äldre/närstående att få ta del av dokumentationen? Följer ni genomförandeplanen i det dagliga arbetet? Om ja- hur? Om nej – varför inte? Fungerar GFP? Hur använder du den? Säkerställer dokumentationen att den äldre får den hjälp han/hon behöver? Deltar den äldre/närstående i uppföljningen av insatserna?
10. Uppföljning av dokumentationen	Följs dokumentationen upp? Om ja, Vad och hur följs den upp? I vilken omfattning? Finns särskilda rutiner utarbetade? Vilka utvecklings-/förbättringsområden finns vad gäller den sociala dokumentationen?

BILAGA 3

Intervjuguide chefer Social dokumentation Kungsholmen

Frågeområde	Frågor
1. Vem intervjuas?	Befattning och antal år på denna arbetsplats? Bakgrund, utbildning, antal år i yrket, tidigare yrkeserfarenhet
3. Aktuell arbetsplats	Särskilt boende/hemtjänst? Antal boende? Antal ordinarie personal/tillfällig personal? Antal utbildade handledare? Antal personal som utbildas?
4. Deltagare i projektet	Hur blev ni deltagare i projektet? Vad innebär deltagandet i projektet för dig som chef? Vilka krav/förväntningar finns på dig från projektledare, handledare, medarbetare? Deltar samtliga medarbetare inklusive timanställda?
5. Utbildning	Beskriv den utbildning du har fått under projektets gång såsom innehåll, omfattning etc. Något du skulle behöva ytterligare utbildningen om, vad gäller social dokumentation?
6. Chefens roll i dokumentationsarbetet	Hur fungerar dokumentationsarbetet på din enhet i dagsläget? Vad fungerar bra respektive mindre bra? Finns särskilda rutiner upparbetade för hur ni ska arbeta med social dokumentation i din verksamhet? Om ja, vad innehåller den rutinen? Om nej, varför inte? Vilka förutsättningar anser du krävs för vårdbiträderna och/eller undersköterskorna för att dokumentera? Hur arbetar ni med att använda dokumentationen i det dagliga arbetet? Finns särskilda rutiner? Hur följs detta arbete upp? Hur arbetar ni med uppföljning av dokumentationen? Finns särskilda rutiner? Hur följs detta arbete upp?
7. De äldres medverkan	Informeras de äldre om att ni dokumenterar stödet och hjälpen? Är de äldre/närstående delaktiga när genomförandeplanen upprättas? Om ja- hur? Om nej- varför inte? Har de äldre inflytande över hur/när insatserna ska genomföras? Ge exempel Får de äldre en kopia på genomförandeplanen? Begär de äldre/närstående att få ta del av dokumentationen? Säkerställer dokumentationen att den äldre får den hjälp han/hon behöver? Om ja- hur? Om nej – varför inte? Deltar den äldre/närstående i uppföljningen av insatserna?
8. Innehållet i handledningen	Får du återkoppling av dina medarbetare om den pågående handledningen? Vad anser de fungerar bra/mindre bra? Är det något du saknar/skulle vilja ta bort från den pågående handledningen?
9. Stöd och Resurser	Har dina medarbetare tillgång till: De nödvändiga förkunskaperna som krävs Datorer (hur många datorer för hur många anställda) Möjligheten att kunna dokumentera ostört Tid för dokumentation, om ja hur mycket tid avsätts per arbetspass Individuell handledning/stöd i dokumentationsarbetet IT-stöd/support I förekommande fall hjälp med svenska språket, stavning etc.
10. Utveckling av dokumentationen	Vilka utvecklings/förbättringsområden finns vad gäller den sociala dokumentationen inom din verksamhet? Hur får du dokumentationsarbetet att hålla över tid, om t ex handledaren slutar eller nya medarbetare tillkommer?

BILAGA 4

Intervjuguide pensionärer Social dokumentation

Frågeområde	Frågeställningar
Vem intervjuas	Ålder, civilstånd, bakgrund? Boende- servicehus, särskilt boende, ordinärt boende
Hjälpinsatser	Vad får Du för hjälpinsatser och omfattningen av dessa? Hur lång tid uppskattar du att hjälpinsatserna tar? Får du den hjälp du tycker att du är i behov av? Om nej vad saknar du?
Utförandet av hjälpen	Har du en kontaktman? Har du fått välja kontaktman? Får du i huvudsak hjälp av din kontaktman? Hur många vårdbiträden hjälper dig/vecka? Vet Kontaktmannen/vårdbiträdena vad de ska hjälpa dig med? Vet kontaktmannen/vårdbiträdena hur du vill att hjälpinsatserna ska utföras? Arbetar vårdbiträdena på samma sätt t ex när de utför städning, handling eller personlig omvårdnad? Om nej vad skiljer dem åt? Har du fått bestämma när hjälpinsatserna ska ges? Har kontaktmannen/vårdbiträdena tillräckligt med tid för att hinna utföra hjälpinsatserna? Har kontaktmannen/vårdbiträdena de kunskaper som behövs för att utföra de hjälpinsatser du behöver hjälp med? Skulle du vilja att hjälpen utfördes på något annat sätt?
Dokumentation	Känner Du till att kontaktmannen/vårdbiträdena är skyldiga att dokumentera den hjälp du får? Om ja, vem har lämnat information? Känner du till att du har rätt att läsa det som skrivs om dig? Känner du till vad en genomförandeplan är? Har du varit med och gjort upp en genomförandeplan?
Genomförandeplan	Med vem gjordes genomförandeplanen? Hur gick ni tillväga? Känner du att du har varit delaktig i utformandet av genomförandeplanen? Resonerade ni kring hur arbetet skulle utföras? Resonerade ni när insatserna skulle utföras och hur ofta? Frågade vårdbiträde annat förutom insatserna t ex intressen, vanor etc.? Har du skrivit under genomförandeplanen? Har du fått en kopia på genomförandeplanen?
Förväntningar	Överensstämmer hjälpen med de förväntningar du hade/ blev det som du hade tänkt dig när du ansökte om hemtjänst, flyttade till servicehus/äldreboende?
Övrigt	Är det något du vill tillägga som jag inte frågat om? Medgivandeblankett att få ta del av genomförandeplan och beslut. Projektet ska vara klart i oktober 2009. Vill du ta del av rapporten?

BILAGA 5

Granskningsnyckel för Social dokumentation

Frågeområde	JA	NEJ	DELVIS	EJ AKTUELLT
Beställning				
Framgår det i beställningen vilka insatser som ska utföras?				
Framgår målet/målen för insatsen/insatserna?				
Beskrivs den äldres fysiska behov?				
Beskrivs den äldres psykiska behov?				
Beskrivs den äldres sociala behov?				
Beskrivs den äldres existentiella behov?				
Beskrivs den äldres kulturella behov?				
Genomförandeplanen				
Överensstämmer insatserna mellan beställningen -planen?				
<i>Behov¹⁹</i>				
Beskrivs den äldres fysiska behov?				
Beskrivs den äldres psykiska behov?				
Beskrivs den äldres sociala behov?				
Beskrivs den äldres existentiella behov?				
Beskrivs den äldres kulturella behov?				
<i>Planering och delaktighet</i>				
Framgår vem som är kontakttjänst?				
Framgår det om den enskilde har deltagit i planeringen?				
Framgår det vilka personer som deltagit i planeringen?				
Framgår det om den enskilde lämnat sitt samtycke att inhämta uppgifter från andra?				
Har den enskilde/dennes ställföreträdare skrivit under?				
Är genomförandeplanen skriven så att den enskilde kan läsa och förstå den?				
<i>Insatser</i>				
Framgår det vilka insatser som ska genomföras?				
Finns mål för respektive insats beskrivet?				
Är målet/målen uppföljningsbart?				
Framgår det på vilket sätt insatserna ska genomföras?				
Framgår omfattningen på insatserna?				
Framgår det när insatserna ska genomföras?				
Finns hela dygnet beskrivet?				
<i>Uppföljning</i>				
Framgår det när genomförandeplanen ska följas upp?				
Journalanteckningar				
Framgår det vem som skrivit anteckningarna?				
Framgår det när anteckningarna gjorts?				
Framgår händelser av vikt ²⁰ ?				
Finns det några avvikelser noterade ²¹ ?				
Framgår aktuell lägesbeskrivning ²² ?				
Finns en "röd tråd" (<i>händelse, åtgärd och resultat</i>)?				
Är dokumentationen införd under "rätt rubrik"?				
Är dokumentationen tillräcklig ²³ ?				
Är det som är dokumenterat väsentligt ²⁴ ?				
Är det som är dokumenterat korrekt/sakligt ²⁵ ?				

¹⁹ Här noteras både om respektive behov finns beskrivet (ja/nej) samt om granskaren bedömer om behoven överensstämmer med beställningen.

²⁰ Förändrad funktionsnivå, hur insatserna har utformats, händelser som påverkat utvecklingen, ändringar i beteende, relationer, tillfälliga behov

²¹ Avvikelser från planering och varför

²² Om inget av större betydelse har inträffat ska det finnas en återblick och en anteckning om att detta har gjorts

²³ Med *tillräcklig* menas att det som skrivs ska ge nödvändig information om den äldre som t ex bakgrund, nuvarande hjälpinsatser och varför de ges, planerade insatser, viktiga aktiviteter och händelser som påverkat eller kommer att påverka den äldre.

²⁴ Dokumentationen ska vara *väsentlig* och inte innehålla onödiga detaljer som inte har med den äldres situation att göra.

²⁵ *Korrekt* innebär att dokumentationen ska vara saklig och inte innehålla betydelselösa och onödiga omdömen som kan uppfattas som förolämpande eller kränkande.

BILAGA 6

KOMPETENSUTVECKLING PÅ KUNGSHOLMEN
Kungsholmens stadsdelsförvaltning
Äldreomsorg

Struktur och ramar för kurs för handledare i social dokumentation våren 2008 – Projekt social dokumentation steg 2.

Du skall som handledare utbilda enhetens personal i social dokumentation. Vi vill att ni skall utbilda i tre steg som skall innehålla följande områden;

STEG 1

- Introduktion i ParaSoL
- Att logga in
- Policy
- Lösenordskrav
- Olika roller i ParaSoL
- Support
- Behörigheter i nätverket och ParaSoL
- Bekräfta beställning
- Om kund
- Arbetsteam
- Stockholms stads riktlinjer för utförare i social dokumentation
- Socialtjänstlagen
- Patientjournalagen
- SOFS 2006:5
- Sekretesslagen
- SOFS Allmänna råd om kvalitet inom äldre- och handikappomsorg

STEG 2

- Om dokumentationen
- Upprätta en genomförandeplan (GP) samt allt som är viktigt att veta om GP
- Upprätta journalanteckningar samt allt som är viktigt att veta om journalanteckningar
- Att skriva arbetsanteckningar och allt som berör detta
- Chefens roll och kontaktmannens roll vid upprättande av journalanteckningar och arbetsanteckningar
- Öva på att dokumentera

STEG 3

- Att upprätta levnadsberättelse samt välkomstsamtal
- Kontaktmannens roll
- Avslut och arkivering
- Låt alla få göra övningar

Nina Isbäck, Box 49039, 100 28 Stockholm

BILAGA 7

En liten handledning för dig som tänker dokumentera i ParaSoL

Innehållsförteckning

VEM SKA LÄSA OCH VEM SKA SKRIVA?

VÄLKOMSTSAMTAL

Vad är ett välkomstsamtal?

Hur för man in välkomstsamtalet i datorn?

LEVNADSBERÄTTELSE

Vad är en levnadsberättelse?

Hur för man in levnadsberättelse i datorn?

GENOMFÖRANDEPLAN

Vad är en genomförandeplan?

När ska man göra en genomförandeplan?

Hur arbetar man med planen?

Kontaktmannaskap och självbestämmande

Hur skriver man plan på datorn?

Vad ska en genomförandeplan innehålla?

Vad är en bra plan?

Vad säger regelsystemet om våra mål?

Hur gör vi uppföljningar och ändringar?

Hur ändrar man en plan/gör en uppföljning på datorn?

JOURNALANTECKNINGAR

Vad är journalanteckningar?

När ska man läsa, när ska man skriva?

Vad ska man skriva om?

Vad säger regelsystemet?

Hur ska man uttrycka sig?

Hur skriver man en journal på datorn?

Vill du läsa regelsystemet själv?

BILAGA 8

Sammanställning resultat dokumentationsgranskning

Frågeområde	JA	NEJ	DELVIS	EJ AKTUELLT
Beställning				
Framgår det i beställningen vilka insatser som ska utföras?	23	5	1	7
Framgår målet/målen för insatsen/insatserna?	25	4		7
Beskrivs den äldres fysiska hälsa?	35	1		
Beskrivs den äldres psykiska hälsa?	18	18		
Beskrivs den äldres fysiska behov?	35	1		
Beskrivs den äldres psykiska behov?	6	30		
Beskrivs den äldres sociala behov?	14	22		
Beskrivs den äldres existentiella behov?		36		
Beskrivs den äldres kulturella behov?	3	33		
Genomförandeplanen 36				
Överensstämmer insatserna mellan beställning -planen?	17	2	4	13*
<i>Behov²⁶</i>				
Beskrivs den äldres fysiska behov?	36			
Beskrivs den äldres psykiska behov?	2	34		
Beskrivs den äldres sociala behov?	21	14	1	
Beskrivs den äldres existentiella behov?	1	35		
Beskrivs den äldres kulturella behov?	6	30		
<i>Planering och delaktighet</i>				
Framgår vem som är kontaktman?	35	1		
Framgår det om den enskilde har deltagit i planeringen?	19	14	2	1**
Framgår det vilka personer som deltagit i planeringen?	4	31		1**
Framgår det om den enskilde lämnat sitt samtycke att inhämta uppgifter från andra?	5	30		1**
Har den enskilde/dennes ställföreträdare skrivit under planen?	15	19		2**
Är planen skriven så att den enskilde kan läsa och förstå den?	30		6	
<i>Insatser</i>				
Framgår det vilka insatser som ska genomföras?	34		2	
Finns mål för respektive insats beskrivet?	29	7		
Är målet/målen uppföljningsbart?	5		31	
Framgår det på vilket sätt insatserna ska genomföras?	25	2	9	
Framgår omfattningen på insatserna?	31	1	4	
Framgår det när insatserna ska genomföras?	26		10	
Finns hela dygnet beskrivet?	12	5		19
<i>Uppföljning</i>				
Framgår det när genomförandeplanen ska följas upp?	29	5		2**
Journalanteckningar 31				
Framgår det vem som skrivit anteckningarna?	31			
Framgår det när anteckningarna gjorts?	31			
Framgår händelser av vikt ²⁷ ?	27	3	1	
Finns det några avvikelser noterade ²⁸ ?	25	6		
Framgår aktuell lägesbeskrivning ²⁹ ?	17	10	4	
Finns en "röd tråd" (händelse, åtgärd och resultat) i dokumentationen?	4	16	9	2
Är dokumentationen införd under "rätt rubrik"?	19	4	8	
Är dokumentationen tillräcklig ³⁰ ?	9	14	8	
Är det som är dokumenterat väsentlig ³¹ ?	24	4	3	
Är det som är dokumenterat korrekt/sakligt ³² ?	27	1	3	

* 10 utredningar till särskilt boende samt tre beställningar till Sb som inte preciserar insatserna,

** uppgift saknas

²⁶ Här noteras både om respektive behov finns beskrivet (ja/nej) samt om granskaren bedömer om behoven överensstämmer med beställningen.

²⁷ Förändrad funktionsnivå, hur insatserna har utformats, händelser som påverkat utvecklingen, ändringar i beteende, relationer, tillfälliga behov

²⁸ Avvikelser från planering och varför

²⁹ Om inget av större betydelse har inträffat ska det finnas en återblick och en anteckning om att detta har gjorts

³⁰ Med tillräcklig menas att det som skrivs ska ge nödvändig information om den äldre som t ex bakgrund, nuvarande hjälpinsatser och varför de ges, planerade insatser, viktiga aktiviteter och händelser som påverkat eller kommer att påverka den äldre.

³¹ Dokumentationen ska vara väsentlig och inte innehålla onödiga detaljer som inte har med den äldres situation att göra.

³² Korrekt innebär att dokumentationen ska vara saklig och inte innehålla betydelselösa och onödiga omdömen som kan uppfattas som förolämpande eller kränkande.

SOCIAL DOKUMENTATION PÅ KUNGSHOLMEN

Ett diskussions- och studiematerial

Del 2: rapport nr 2010:9

Eva Norman & Rose-Marie Hedberg



INNEHÅLLFÖRTECKNING

SOCIAL DOKUMENTATION PÅ KUNGSHOLMEN.....	1
ATT GÖRA ANSVAR OCH BEFOGENHETER TYDLIGT.....	2
VAD INNEBÄR DET ATT HA ANSVAR FÖR DOKUMENTATIONEN?	2
VILKA BEFOGENHETER OCH MÖJLIGHETER BEHÖVS FÖR ATT KUNNA TA ANSVAR?.....	2
VEM HAR ANSVAR FÖR VAD?.....	2
RUTINER FÖR DOKUMENTATION.....	6
ATT DOKUMENTERA DET DAGLIGA ARBETET.....	7
VARFÖR SKA JAG DOKUMENTERA?.....	7
ATT TÄNKA PÅ NÄR DU DOKUMENTERAR	7
SAMMANHÄNGANDE BESKRIVNING I DOKUMENTATIONEN.....	9
ATT SAMMANFATTA EN HÄNDELSE	9
DEN ÄLDRES MEDVERKAN	12
INFORMATION TILL DEN ÄLDRE OM DOKUMENTATIONEN	12
DEN ÄLDRES MEDVERKAN NÄR GENOMFÖRANDEPLANEN GÖRS.....	12
ATT ANVÄNDA DOKUMENTATIONEN I DET DAGLIGA ARBETET.....	14
HUR KAN DU ANVÄNDA GENOMFÖRANDEPLANEN I DET DAGLIGA ARBETET?.....	14
UPPFÖLJNING AV GENOMFÖRANDEPLANEN.....	15
AVVIKELSER.....	17
VAD ÄR EN AVVIKELSE?	17
VEM ANSVARAR FÖR ATT AVVIKELSER RAPPORTERAS OCH DOKUMENTERAS?	18
INFORMATIONSOVERFÖRING.....	19
INFORMATIONENS BETYDELSE FÖR SÄKER OCH TRYGG HJÄLP	19
INFORMATION TILL ARBETSLEDARE OM FÖRÄNDRINGAR I HJÄLPBEHOVET.....	19
STÖD OCH RESURSER	21
VILKA FÖRUTSÄTTNINGAR KRÄVS FÖR ATT KUNNA DOKUMENTERA?	21
CHECKLISTA FÖR DOKUMENTATIONSARBETET	24
1 CHECKLISTA – GRUNDER FÖR MITT DOKUMENTATIONSARBETE.....	25
2 CHECKLISTA – ARBETSUPPGIFTER I MITT DOKUMENTATIONSARBETE.....	26
VAD FUNGERAR BRA OCH VAD KAN FÖRBÄTTRAS I DITT DOKUMENTATIONSARBETE?.....	27
LITTERATURTIPS	28
BILAGA 1. VAD SKRIVER PERSONALEN I ÄLDREOMSORGEN OM MIG?	

Social dokumentation på Kungsholmen

Utvärderingen av projektet om den sociala dokumentationen har det kommit fram flera förbättringsområden. Den här delen av rapporten är tänkt som ett hjälpmedel för personalen vid utförarenheterna i det fortsatta arbetet att förbättra dokumentationen.

Att utveckla dokumentationsarbetet förutsätter att det finns tydliga rutiner och ansvarsfördelning samt tid och engagemang från chefer, handledare och omsorgspersonal.

Denna del innehåller följande avsnitt:

- Att göra ansvar och befogenheter tydligt
- Rutiner för dokumentation
- Att dokumentera det dagliga arbetet – vad bör jag tänka på?
- Den äldres medverkan
- Att använda dokumentationen i det dagliga arbetet
- Avvikelse
- Informationsöverföring
- Stöd och resurser
- Checklista för dokumentationsarbetet

Avsnitten innehåller en teoridel med diskussionsfrågor, tips och idéer samt övningar. Här finns även förslag på litteratur och som kan ge stöd och hjälp i dokumentationsarbete.

ATT GÖRA ANSVAR OCH BEFOGENHETER TYDLIGT

Utvärderingar visar att ansvar och befogenheter om dokumentationen inom äldreomsorgen är otydligt.

Vad innebär det att ha ansvar för dokumentationen?

För att alla medarbetare ska veta varför, vad och hur de ska dokumentera är det viktigt att det är tydligt vem eller vilka som har ansvar för vad. Varje medarbetares ansvar behöver konkretiseras så att alla förstår innebörden av vad som ingår i ansvaret.

Vilket ansvar du har för dokumentationen bestäms utifrån lagar och riktlinjer samt vad enhetschefen bestämt ska ingå i dokumentationsarbetet på den enhet du arbetar.

Vilka befogenheter och möjligheter behövs för att kunna ta ansvar?

För att kunna ta ansvar behövs både befogenheter och möjligheter. Med befogenheter menas att ha rätt att vidta vissa åtgärder inom ett begränsat område. Det kan till exempel vara att du har de behörigheter som du behöver för att kunna dokumentera i ParaSoL. Det kan också vara att du har kunskap om vad som står i lagar och riktlinjer om vad och hur du ska dokumentera eller att du har den tid som du behöver för att kunna dokumentera. Det är viktigt att det ansvar du har kring dokumentationsarbetet överensstämmer med dina befogenheter och möjligheter.

På din arbetsplats måste det vara klart och tydligt vilka förutsättningar som krävs för att du ska kunna ta ansvar och dokumentera enligt lagar och riktlinjer. Det gäller även för hur dokumentationen används.

Vem har ansvar för vad?

Biståndshandläggarens ansvar

I Stockholms stad har varje stadsdelsnämnd delegerat (överlämnat) till biståndshandläggarna, rätten att fatta beslut om insatser för äldreomsorgen. Biståndshandläggarna ansvarar för att ta upp ansökan, utreda och besluta om den hjälp och stöd pensionären behöver. När det är gjort skickar de en beställning till enhetschef/utförare som tillsammans med sin personal ska se till att pensionären får den hjälp och det stöd som är beställt. Biståndshandläggaren har även ansvar för att följa upp att den hjälp som pensionären får motsvarar den enskildes behov och önskemål så att målet med stödet och hjälpen uppfylls utifrån de kvalitetskrav som står i Socialtjänstlagen.

Utförarens ansvar och skyldighet

Hjälpen och stödet till den enskilde ska dokumenteras. Stockholm stad har utarbetat särskilda riktlinjer för dokumentation för utförare inom äldreomsorgen (Dnr 327-170/2005). Riktlinjerna tar upp vad personalen inom äldreomsorgen måste känna till om dokumentationen. Riktlinjerna ska följas av alla som bedriver äldreomsorg i Stockholms stad, både kommunala och privata utförare.

Medarbetarens/Vårdbiträdets och Kontaktmannens ansvar

Enligt Stockholms stads riktlinjer om dokumentation är medarbetaren skyldig och har ansvar för:

- att följa gällande lagstiftning och föreskrifter
- att känna till vad som gäller och medverka till att säkerställa en god dokumentation
- att informera sin närmaste chef om det finns kunskapsbrister och/eller om det finns andra faktorer som hindrar medarbetarna att uppfylla riktlinjerna.

I riktlinjerna står det att en kontaktman ska utses till den äldre. Om inget annat är överenskommet ansvarar kontaktmannen för:

- att en levnadsberättelse görs (om den äldre samtycker till det)
- att skriva en genomförandeplan *tillsammans* med den äldre inom 15 dagar efter det att beställningen från biståndshandläggaren inkommit
- att omvårdnaden följer överenskomna mål och tidsangivelser
- att följa upp och utvärdera resultat av uppsatta mål
- vid behov informera ansvarig chef om förändringar och när kontakt behöver tas med ansvarig biståndshandläggare för eventuell omprövning av beslut.

Fundera över:

- Har du som medarbetare/kontaktman det ansvar för dokumentation som står i riktlinjerna? Om inte vad saknas/ingår inte?
- Är ditt ansvar tydligt beskrivet? Om inte vad behöver göras tydligare?
- Vilka befogenheter har du för att kunna ta det ansvar som krävs av dig?
- Har du befogenheter för att kunna ta det ansvar du har för din del av dokumentationen? Om inte, vad saknas?
- Vilket ansvarsområde fungerar bra/mindre bra för dig? Hur kan det förbättras?
- Läs igenom handledarnas och chefens ansvarsområden. Vad tycker du fungerar bra? Vilka områden behöver handledaren och chefen förbättra?

Dokumentationshandledarens ansvar

I Stockholms stads riktlinjer för dokumentation finns inget skrivet om vad handledare i social dokumentation ansvarar för. I boken *Social dokumentation – ett steg till*¹ ges förslag på vad som kan ingå i handledares ansvar:

- att vara en länk mellan enhetschef och arbetskamrater, t ex att informera om förändringar i dokumentationsmaterial
- att stötta och påminna sina arbetskamrater (om så behövs) om dokumentationen
- att informera, utbilda, instruera och hjälpa/handlea arbetskamrater, nyanställda och vikarier .

Fundera över:

- Har du som handledare det ansvar för dokumentation som är beskrivet? Om inte, vad saknas/ingår inte?
- Är ditt ansvar tydligt beskrivet? Om inte vad behöver göras tydligare?
- Vilka befogenheter har du för att kunna ta det ansvar som krävs/förväntas av dig?
- Har du befogenheter du för att kunna ta ditt ansvar som handledare? Om inte, vad saknas?
- Vilket ansvarsområde fungerar bra/mindre bra för dig? Hur kan det förbättras?
- Läs igenom medarbetarnas/kontaktmannens och chefens ansvarsområden. Vad tycker du fungerar bra? Vilka områden behöver medarbetarna och kontaktmännen och chefen förbättra?

Enhetschefens ansvar

Enligt Stockholms stads riktlinjer för dokumentation ska chefen:

- handlea sin medarbetare och regelbundet kontrollera att gällande dokumentationsregler följs,
- ansvara för att medarbetarna har förutsättningar att arbeta med den sociala dokumentationen. Här ingår att se till att medarbetarna har tillräcklig kompetens och tillräckligt med tid att dokumentera,
- ansvara för att information till berörda samverkanspartner sker,
- se till att dokumentationen löpande följs upp och utvärderas
- ansvara för att upprätta rutiner för dokumentationen,
- se till att arbetsanteckningar hanteras på rätt sätt.

¹ Carlsson, T & Nilsson, A (2008) Social dokumentation – ett steg till sid 91

Fundera över:

- Har du som enhetschef det ansvar för dokumentation som står i riktlinjerna? Om inte, vad saknas/ingår inte?
- Är ditt ansvar tydligt beskrivet? Om inte vad behöver tydliggöras?
- Vilka befogenheter har du för att kunna ta det ansvar som du ska fullfölja?
- Har du befogenheter för att kunna ta ditt ansvar för dokumentationsarbetet? Om inte, vad saknas?
- Vilket ansvarsområde fungerar bra/mindre bra? Hur kan det förbättras?
- Läs igenom medarbetarnas/kontaktmannens och handledarnas ansvarsområden. Vad tycker du fungerar bra? Vilka områden behöver medarbetare/kontaktmän och handledare förbättra?

Att diskutera i arbetslaget:

- Vilket ansvar har medarbetare, kontaktman, handledare och chef för dokumentationen på er arbetsplats? Skriv ner vem som har vilket ansvar.
- Vilka befogenheter och möjligheter har medarbetare, kontaktman, handledare och chef? Skriv ner vem som har vilka befogenheter.
- Överensstämmer ansvar och befogenheter? Om inte vad saknas?
- Vilka ansvarsområden fungerar bra/behöver förbättras? Hur kan de förbättras?

RUTINER FÖR DOKUMENTATION

När du vet vilket ansvar, vilka befogenheter och möjligheter du och dina arbetskamrater, handledare och chef har för dokumentationen, kan nästa steg vara att arbeta fram rutiner.

En arbetsrutin innebär att man strävar mot att samma arbetsuppgift återkommande görs på samma sätt. En arbetsrutin kan skapa trygghet då alla vet vad som ska göras och att alla gör lika.

Ett första steg på vägen för att få dokumentationen att fungera kan vara att upprätta en rutin över dokumentationsarbetet. Det är viktigt att samtliga i arbetslaget känner till rutinen och att den blir förankrad på hela arbetsplatsen så att alla arbetar efter den. Därför är det bra att så många som möjligt i arbetslaget är med och skriver den.

Frågor som kan vara bra att fundera över när rutinen ska skrivas:

- Vilka arbetsuppgifter ska utföras i dokumentationsarbetet? Vilka har ansvar att skriva och läsa vad?
- Hur ska arbetsuppgifterna utföras?
- När och hur ofta ska de utföras och av vem/vilka?
- Vilka befogenheter och förutsättningar krävs?
- Vilken kunskap och kompetens behövs?
- Vilken kompetens finns i arbetslaget?
- Vilket stöd behövs?
- Vilka behörigheter behövs?
- Hur mycket tid behövs för respektive arbetsuppgift?
- Vilka informationsvägar måste finnas?
- Hur ska arbetsrutinen följas upp?

Chefen är ansvarig för att rutinen upprättas och följs upp och arbetslaget är ansvarig för att den följs. Rutinen måste alltid hållas levande i återkommande diskussioner. På så sätt går det att förenkla rutinen och förbättra den.

ATT DOKUMENTERA DET DAGLIGA ARBETET

Det här avsnittet tar upp *varför* du ska dokumentera samt tips om vad du bör tänka på när du ska skriva. Avsnittet avslutas med en övning . Det är en fallbeskrivning med frågor där du har möjlighet att träna på att formulera dig och dokumentera olika händelser.

I utvärderingen berättade flera av de intervjuade i omsorgspersonalen att det fanns oklarheter om t ex *vad* de skulle skriva, *hur* de skulle uttrycka sig och *hur ofta* de skulle dokumentera. Handledarna tyckte att det var viktigt att alla medarbetare dokumenterade regelbundet för att få träning i att skriva. Några av de intervjuade cheferna sa att det var viktigt att kunna följa dokumentationen som att den var en sammanhängande berättelse.

Varför ska jag dokumentera?

Syftet med dokumentationen är bland annat att:

- ge en tydlig information till den äldre om hur hjälpen ska ges,
- ge information till personalen om hur man ska arbeta för att genomföra stödet och hjälpen till den äldre,
- göra insatserna och arbetet tydligt så att det kan följas upp,
- vara ett underlag för utvärdering och tillsyn.

Två bra frågor att utgå ifrån när du dokumenterar är följande: *Varför ska detta dokumenteras och vilken nytta har det för den enskilde¹?*

Att tänka på när du dokumenterar

Enligt Socialstyrelsen² ska dokumentationen vara *tillräcklig*, *väsentlig* och *korrekt*.

Med *tillräcklig* menas att det du skriver ska ge nödvändig information om den äldre som t ex bakgrund, nuvarande hjälpinsatser och varför de ges, planerade insatser, viktiga aktiviteter och händelser som påverkat eller kommer att påverka den äldre.

Vikarier och nyanställda ska kunna utföra hjälpen och stödet till den äldre efter att ha läst vad du har skrivit.

Dokumentationen ska vara *väsentlig* och inte innehålla onödiga detaljer som inte har med den äldres situation att göra.

² Socialstyrelsen (2006) Handläggning och dokumentation inom socialtjänsten. Stockholm. Socialstyrelsen

Korrekt innebär att dokumentationen ska vara saklig och inte innehålla betydelselösa och onödiga omdömen absolut inte sådant som kan uppfattas som förolämpande eller kränkande.

Ett lättbegripligt och vårdat språk

Det du dokumenterar ska kunna läsas av den äldre själv och av dina arbetskamrater. Det är därför viktigt att ha ett lättbegripligt och vårdat språk. Det kan vara svårt att dokumentera om man inte gör det så ofta. Men skriver du ofta, tränar du upp förmågan att formulera dig. Om du känner dig osäker, be din chef/handledare om hjälp.

Att skriva med ett enkelt språk och undvika fackuttryck underlättar skrivandet. Exempel på fackuttryck kan vara ord som: *servicein-satser*, *avvikelser* eller *särskilt boende*. Skriv gärna korta meningar – det ökar läsbarheten. Skriv om en händelse i taget – det underlättar för läsaren att få ett budskap i taget.

När du dokumenterar är det viktigt att tänka på:

- att ta upp både positiva och negativa förhållanden så att du inte bara skriver om den äldres problem,
- att dokumentationen ska vara objektiv och saklig och inte vara nedsättande eller kränkande,
- att undvika värdeladdade ord och omdömen. Om händelsen/situationen förutsätter värderande omdömen ska de utgå från fakta och ha verklig betydelse för situationen³.

Undvik att skriva värderande

Här är exempel på *värderande* omdömen⁴.

”...*har gapat och skrikit hela dagen så jag har fått ont i huvudet*”,

”... *har varit jobbig*”.

Dessa exempel utgår inte från fakta. Den sociala dokumentationen ska innehålla information om den äldre och inte om hur personalen upplevt sin arbetssituation.

Några ytterligare exempel:

”... *har ätit jättebra*”,

Exemplet är en tolkning utifrån dina värderingar. Det är bättre att skriva vad personen har ätit och hur mycket.

”*verkar förvirrad*”

³ Carlsson, T och Nilsson A (2008) Social dokumentation – ett steg till.

⁴ Exemplet är hämtade från Carlsson, T och Nilsson, A (2008) Social dokumentation – ett steg till. (s 56.)

Är en bedömning, då är det bättre att skriva vilka iakttagelser du har gjort, det vill säga på vilket sätt har personen verkat förvirrad?

Sammanhängande beskrivning i dokumentationen

I utvärderingen framkom att det inte alltid gick att utläsa en sammanhängande beskrivning av dokumentationen. Det kunde exempelvis vara så att en person ramlat och brutit armen, men olyckshändelsen var inte dokumenterad. Dokumentationen som fanns kunde vara "har kommit hem från sjukhuset idag". Det framkom inte när och varför personen åkt in på sjukhuset och inte heller hur personen mätte eller om hjälpbehovet förändrats när hon/han kom hem.

Den dagliga dokumentationen ska enligt Socialstyrelsen⁵ gå att följa över tid med *händelse*, *åtgärd* och *resultat*.

Händelse – innebär att skriva om det som avviker t ex att den äldre har ramlat och brutit armen .

Åtgärd – vilka insatser har gjorts? Har den äldre t ex fått utökad hjälp och stöd? Vad klarar/klarar hon/han inte av att göra till följd av den brutna armen? De åtgärder som görs ska följas upp och beskrivas. Hur utvecklas situationen för den äldre?

Resultat – hur ser resultatet ut. Har armen läkt och klarar den äldre att göra de sysslor hon/han brukar igen? Vilka eventuella insatser har kunnat avslutas och av vilka skäl?

Gå igenom dokumentationen för den/de som du är kontaktman till:

Finns det en sammanhängande skildring i dokumentationen d v s går det att följa händelse, åtgärd och resultat? Om inte, vad är det som saknas?

Att sammanfatta en händelse

Här följer en fallbeskrivning. Läs igenom de olika delarna och besvara frågorna efter varje stycke.

Alma satt på balkongen och tittade på förbipasserande människor som jäktade och stressade skyndade gatan fram. De sista resterna av blommorna i balkonglådorna skulle snart rensas bort. Alma tyckte om hösten, med lövens vackra former och skiftande färger. Den rena klara luften kändes frisk att andas in. Hon frös lite, lindade pläden om benen tätare omkring sig och tittade på klockan. Det var snart dags att brygga en kopp eftermiddagskaffe, men först skulle hon lyssna på nyhe-

⁵ Socialstyrelsen (2006) Handläggning och dokumentation inom socialtjänsten. Stockholm. Socialstyrelsen

terna. Hon reste sig upp, tog tag i rollatorns stadiga handtag och började gå in i köket. Allt hände så fort, plötsligt låg hon där på golvet, intrasslad i pläden och med en fruktansvärd smärta i huvudet och benet. Larmklockan låg kvar på balkongen, utom räckhåll för Alma.

På kvällen hittar Du Alma medtagen, liggande på golvet i vardagsrummet. Det är svårt att få kontakt med henne, hon svarar osammanhängande på frågor. Alma har ett stort sår i bakhuvudet, hon är mycket blek och kall och säger att det gör ont. Du larmar sjuksköterskan.



- Vad skulle du skriva om händelsen och *hur* skulle du formulera dig?
- Vad skulle du informera dina arbetskamrater om och *hur* skulle du berätta det?



Alma satt i sjukhussängen och åt lunch. Hon skulle snart åka hem, färdtjänsten var beställd till klockan ett. Alma kände sig yr och lite illamående. Armen värkte, bruten på två ställen sa doktorn. Biståndshandläggaren har varit på besök på sjukhuset. Han sa att han skulle ordna så att hon fick mer hjälp av personalen. Alma skulle behöva hjälp med att göra sig i ordning på morgonen, tvätta sig och klä på sig. Samma sak på kvällen. Att laga lunch eller middag gick inte med den där armen. Allt skulle nog ordna sig till det bästa, tänkte Alma. Resan hem från sjukhuset gick bra. Alma tyckte att det kändes skönt att komma hem igen. Det var tryggt att personalen fanns där och mötte henne för att hjälpa henne att komma till rätta. Alma lade sig på sängen och vilade, att resa tog på krafterna. Tillsammans med personalen planerade de hur hjälpen skulle ordnas på morgonen, vid lunch och middag samt på kvällen.



Det är du som möter Alma när hon kommer hem från sjukhuset.

- Vad, Var och Hur skulle du dokumentera den beskrivna situationen?
- Om vad och hur skulle du informera dina arbetskamrater?




Alma satt på sängkanten. Håglöst stirrade hon framför sig. Frukosten hade hon knappt rört. Smörgåsen smakade inte och ägget var för löskokt. Kaffe var det enda hon kunde få i sig. Klänningen hängde löst på henne. Den har blivit för stor, konstaterade Alma när hon fick hjälp att klä sig. Personalen hade frågat henne om vad hon ville ha för mat, men hon kunde inte svara på det. Ingenting smakade som det brukade. Denna ständiga värk i armen, Alma hade trott att det skulle bli bättre. Det var nu tio dagar sedan hon kom hem från sjukhuset.




Du har hjälpt Alma under morgonen. Du konstaterar att hon blivit försämrad under veckan du har varit ledig. Det finns inget dokumenterat om Alma sedan du hjälpte henne sist för nio dagar sedan.

- *Vad, Var och Hur* skulle du dokumentera den beskrivna situationen.
- Om *vad* och *hur* skulle du informera dina arbetskamrater?



Alma stod och tittade ut genom fönstret. Armen kändes allt bättre och det var så skönt att kunna göra vissa saker själv på morgonen. Nu kokade hon sitt ägg själv, precis som hon ville ha det. Att klä sig gick bra, med undantag från bh:n, men där hjälpte personalen till. Resten av kläderna gick bra. Alma funderade på vad hon skulle äta till lunch. Kanske hon skulle prova på att laga något själv, hon började faktiskt tröttna på matlådorna hon ätit under flera veckor.



Du har hjälpt Alma under flera veckor och kan konstatera att hon klarar av att göra allt mer själv. I takt med tillfrisknandet har Alma blivit allt gladare och livsgnistan har kommit tillbaka.

- *Vad, Var och Hur* skulle du dokumentera den beskrivna situationen.
- Om *vad* och *hur* skulle du informera dina arbetskamrater?

DEN ÄLDRES MEDVERKAN

I utvärderingen kom det fram att den äldre ofta inte hade upplevt att han/hon medverkat när genomförandeplanen skulle formuleras och skrivas ner. Den äldre behöver få bättre informationen om att stödet och hjälpen dokumenteras.

Information till den äldre om dokumentationen

Den äldre har rätt att få information om att stödet och hjälpen dokumenteras. Informationen till den äldre kan innehålla:

- Varför du som personal dokumenterar
- Vad du skriver
- Vem som får läsa det som skrivs
- Att den äldre har rätt att läsa det som skrivs om sig själv

Vid äldreförvaltningen i Stockholm har man gjort en informationsbroschyr som heter: *"Vad skriver personalen i äldreomsorgen om mig?"* (bilaga 1). I den beskrivs ovanstående områden.

Diskutera i arbetslaget

Hur informerar ni de äldre om att stödet och hjälpen dokumenteras?

Hur kan informationen förbättras? Skriv ner era förbättringsförslag, gör gärna en rutin/checklista.

Den äldres medverkan när genomförandeplanen görs

I intervjuerna kom det fram att det inte alltid fanns tid att upprätta genomförandeplanen tillsammans med den äldre. Planen skrevs direkt i ParaSoL utifrån beställningen från biståndshandläggaren, utan att den äldre fick möjlighet att vara med och berätta hur hon/han ville ha hjälpen utförd.

Det är viktigt att du får den tid du behöver för att tillsammans med den äldre gå igenom hur hjälpen och stödet kan planeras och utföras på bästa sätt. Saknas tid – tala med din chef. Det är chefen som har ansvar för att du får de rätta förutsättningarna för att informera, förbereda och gå igenom hjälpen och stödet tillsammans med den äldre!

Förbered den äldre när genomförandeplanen ska upprättas

Den äldre ska ges möjlighet att vara med och planera hur insats-en/insatserna ska genomföras så att deras behov och önskemål tillgodoses på bästa sätt. Du kan hjälpa den äldre att förbereda sig genom att:

- informera om syftet med genomförandeplanen

- boka en tid när planen ska upprättas som passar er båda
- fråga den äldre om hon/han vill att anhöriga ska medverka
- be den äldre tänka över vilket stöd hon/han behöver och vad hon/han klarar själv, fundera över vilka rutiner som är viktiga och eventuella önskemål om hjälpens innehåll och utformning.

Om den äldre själv inte kan delta när genomförandeplanen skrivs så bör du se till att någon annan är med istället, t ex en närstående eller god man. *Glöm inte att den äldre alltid ska ha lämnat sitt samtycke till detta innan du kontaktar närstående eller god man!* Det kan också vara så att den äldre kan men inte vill medverka i planeringen men att det ändå finns skäl att skriva en genomförandeplan. Det ska då framgå av dokumentationen att den äldre inte har medverkat och varför.⁶

Tänk på att alla kontakter ska tas i samråd med den äldre/företrädare som ska ha gett sitt samtycke till att du kontaktar andra personer. Med samtycke menas att en person ger tillåtelse till att ta dessa kontakter.

Vilken information kan behövas till och från den äldre för att få en så god uppfattning som möjligt över dennes situation när genomförandeplanen ska skrivas?

- Utifrån biståndsbeslutet - vilken kompletterande information behöver du för att få en uppfattning om vad den äldre klarar själv eller behöver stöd och hjälp med?
- Information från den äldre och/eller närstående – det kan vara rutiner och vanor som t ex om den äldre är morgonpig, matvanor, morgon- och kvällsrutiner
- Önskemål från den äldre och/eller närstående - t ex om hur samarbetet kan ske
- Information till den äldre och/eller närstående – finns det aktuell skriftlig information om äldreboendet eller hemtjänstenheten som kan lämnas?

Diskutera i arbetslaget

Vad bör du fråga den äldre om när ni gör en genomförandeplan tillsammans?
Skriv en checklista!

⁶ Birge Rönnerfält, M, Norman, E & Wennberg, K (2008) Kontaktmannaskap i äldreomsorgen. Stockholm. Gothia förlag s. 49-50

ATT ANVÄNDA DOKUMENTATIONEN I DET DAGLIGA ARBETET

Under intervjuerna med omsorgspersonalen, handledare och chefer framkom att genomförandeplanen inte användes i det dagliga arbetet. Planen skrevs och blev därefter liggande. En bidragande orsak var att vissa genomförandeplaner var så omfattande – upp till 16 sidor! Det finns all anledning att arbeta vidare med att utveckla genomförandeplanen i ParaSoL så att dokumentet kan användas i det dagliga arbetet.

Hur kan du använda genomförandeplanen i det dagliga arbetet? ⁷

Allt omsorgsarbete ska utgå från eftertanke och planering. En skriftlig genomförandeplan ska hjälpa dig och dina arbetskamrater att planera och följa upp det stöd och de hjälpinsatser som den äldre behöver. Stödinsatser som den äldre har beviljats syftar inte bara till att ge stöd för att klara vardagen utan även till att öka den äldres självständighet och välbefinnande och upprätthålla eller, om möjligt, återställa tidigare förmågor. Det handlar om att göra vardagen så bra som möjligt utifrån den äldres egna möjligheter och villkor.

Oftast är det i egenskap av kontaktman som du planerar och genomför den dagliga hjälpen. Vid din frånvaro utförs hjälpen av någon annan arbetskamrat. Det förutsätter att planeringen finns nedskrivnen så att information om hur hjälpen ska ges finns åtkomlig för dina arbetskamrater. Hjälpen utförs då på ett liknande sätt oberoende av vem som ger den.

Syftet med genomförandeplanen

Genomförandeplanen ska omfatta allt stöd och hjälp som den äldre får. Syftet med planen är att beskriva hur de beställda och beviljade insatserna ska genomföras i praktiken, det vill säga hur den faktiska hjälpen *planeras, genomförs, följs upp* och hur den *utvärderas*, detta för att få en tydlig struktur i arbetet.

Mål och delmål

Dokumentationsarbetet ska utgå från beslut om och beställning av insatser samt målen med insatserna. Målet med den äldres stöd och hjälp ska vara individuellt utformat och bygga vidare på de mål som biståndshandläggaren skrivit i beställningen. Målen ska helst vara så konkreta som möjligt och utgå från den äldres vardagssituation. Du formulerar målen tillsammans med den äldre när genomförandeplanen skrivs. En fördel kan vara att dela upp målen i mindre mål, så kallade delmål. Med delmål kan både den äldre och du lättare se hur de uppfylls. En annan vinst med mål och delmål är att de är till hjälp när du ska följa upp hur den äldres insatser har fungerat.

⁷ Birge Rönnerfält m fl. (2008) s. 47-48

Varför ska genomförandeplanen användas i det dagliga arbetet?

Allt som du ska utföra och dokumentera har sin utgångspunkt från vad som står i genomförandeplanen.

- För att kunna dokumentera det som avviker från de planerade, måste du ha kännedom om vad som står i genomförandeplanen.
- Du och dina arbetskamrater förväntas hjälpa den äldre på samma sätt utifrån vad som står i genomförandeplanen.
- Du och dina arbetskamrater ska dokumentera allt som inte görs, men också det som görs utöver vad som står angivet i genomförandeplanen
- Mål/delmål ska kontinuerligt följas upp. Vad är det för mål med hjälpen och stödet, är det rätt arbetssätt som används? Jobbar vi mot målet?

Diskutera i arbetslaget:

- Hur kan ni komma igång med att använda genomförandeplanen i det dagliga arbetet?
- Fundera på vilka möjligheter ni kan se med att använda genomförandeplanen. Vilka fördelar finns det för de äldre om planen används? Hur hjälper planen er i det dagliga arbetet?
- Finns det några hinder för att använda genomförandeplanen? Om ja, hur kan de lösas?
- Vilket stöd behöver ni? T ex handledning/vägledning, tid etc
- Skriv en rutin (med vägledning från sid 8 Rutiner för dokumentation)

Uppföljning av genomförandeplanen

De mål och delmål som satts upp i genomförandeplanen måste regelbundet följas upp. Genomförandeplanen kan användas som en checklista när du följer upp hur den äldre tycker att hjälpen och stödet fungerar.

För att förbereda dig inför uppföljning kan följande frågor vara ett stöd när du reflekterar över hur hjälpen och stödet för den äldre fungerar.

- Arbetar jag mot målet?
- När jag målet?
- Om inte, vilka hinder/svårigheter finns?
- Hur kan dessa hinder undanröjas? Vilka nya möjligheter finns?
- Vad kan jag förändra? Hur går jag vidare?⁸

Diskutera i arbetslaget

⁸ Birge Rönnerfält m fl,(2008) s.52

När hjälpen ska följas upp är det viktigt att den äldre/anhörig är delaktig för att kunna påverka hjälpens innehåll hur den ska utföras. Vilka frågor är viktiga att ställa till den äldre när ni följer upp genomförandeplanen. Gör en checklista!

AVVIKELSER

All löpande dokumentation ska ha sin utgångspunkt från vad som står i genomförandeplanen. När något avviker från den ska det dokumenteras. För att kunna dokumentera det som avviker från de normala eller planerade måste alla i arbetslaget ha kännedom om pensionärens situation och behov av stöd och hjälp, som ska framgå av genomförandeplanen.

Vad är en avvikelse?

Avvikelse är ett samlingsnamn som används i flera olika sammanhang. En avvikelse kan t ex vara en Lex Sarah anmälan (anmälan om missförhållanden). Det kan också vara en avvikelse som inträffar enligt Lex Maria t ex om den äldre får fel medicinsk behandling.

Med avvikelse menas det som inträffar med den enskilda som avviker från de normala och planerade. Det gäller dels den hjälp och stöd som den äldre får och dels förändringar som sker med den äldres hälsa och situation. Genomförandeplanen är det dokument som (när det är komplett ifyllt) är grunden för den sociala dokumentationen. Det som avviker från genomförandeplanen ska dokumenteras i ParaSoL.

Vad ska dokumenteras?

- Alla förändringar som sker när det gäller den äldres hälsa och situation.
- Insatser som utförs som inte är dokumenterade i genomförandeplanen.
- Akuta/oplanerade insatser som utförs
- Planerade insatser som inte utförs, men som är beställda från biståndshandläggaren och dokumenterade i genomförandeplanen.

Varför ska avvikelser dokumenteras?

Avvikelse ska dokumenteras och rapporteras för att kunna analyseras och åtgärdas. Det kan t ex gälla vid förändring av den äldres hälsa och situation och som kan innebära att den äldre är i behov av ändrade hjälpinsatser och stöd.

Avvikelse ska också rapporteras av andra skäl som t ex ekonomiska⁹ I ramavtalet i Stockholms stad som gäller hemtjänsten (dnr 327-560/2008) står bland annat att

⁹ I ramavtalet i Stockholms stad som gäller hemtjänsten (dnr 327-560/2008) står bland annat följande om avvikelser. Avvikelse ska rapporteras när den enskilde inte fått en eller flera insatser som planerat på grund av sjukhusvistelse eller liknande eller att utföraren av andra skäl inte kunnat utföra vissa insatser, samt i sådana fall då avvikelser gjorts av den sammanlagda bedömda tiden, d v s om mindre tid än vad som beviljats, under en månad har utförts. De rapporterade avvikelserna ligger till grund för en korrekt hemtjänsträkning samt utbetalning av ersättning till utföraren.

avvikelser ska rapporteras när den enskilde inte fått en eller flera insatser som planerat eller om mindre tid än vad som beviljats under en månad har utförts.

Vem ansvarar för att avvikelser rapporteras och dokumenteras?

Samtliga i arbetslaget ska rapportera och dokumentera avvikelser. Tänk på att avvikelser också kan vara viktiga att rapportera muntligt till arbetskamrater och arbetsledare. Är du osäker på vad som ska dokumenteras och rapporteras, fråga din handledare eller chef.

Hur ska avvikelserna tas om hand? Avvikelse kan endast läsas för varje person i ParaSoL. Avvikelse är ett viktigt redskap när genomförandeplanen ska följas upp tillsammans med den äldre.

Det är viktigt att rutiner finns för att

- identifiera, dokumentera och rapportera avvikelser
- fastställa och åtgärda orsakerna till avvikelsen och
- följa upp de vidtagna åtgärderna

Diskutera i arbetslaget:

- Ge exempel på avvikelser?
 - Vilka avvikelser dokumenterar ni? Var dokumenteras avvikelserna?
 - Till vem rapporterar ni avvikelser?
 - Finns gemensamma riktlinjer/rutiner för hur ni ska arbeta med avvikelser?
Om inte, vad bör ingå i en sådan rutin?
-

INFORMATIONSOVERFÖRING

Vid flera av de aktuella enheterna som deltog i projektet framkom att det inte fanns någon överlappningstid mellan de olika arbetsskiften. Det innebar att det inte fanns tid avsatt för att ge muntlig information mellan personalens arbetspass om de äldre. Det fanns inte heller alltid tid att ta del av den skriftliga informationen, det vill säga vad som dokumenterats.

Informationens betydelse för säker och trygg hjälp ¹⁰

En tydlig och riktig information om dagsaktuella förhållanden och händelser till och från den äldre/närstående och arbetsgruppen är en förutsättning för att stödet och hjälpen till pensionären ska fungera. Information är också en förutsättning så att hjälpen kan utföras på ett tryggt sätt.

Informationen kan t ex handla om förändringar i vardagen som du anser kan vara av betydelse för den äldre. Informationen är viktig för att den äldre ska kunna påverka och ha inflytande över sin vardag och för att hjälpen och stödet ska fungera så bra som möjligt. Information som lämnats tidigare kan ibland behöva upprepas. Det är viktigt att komplettera den muntliga informationen med den skriftliga.

Att tänka på vid muntlig information;

Den muntliga informationen bör om möjligt utformas som en dialog där mottagaren har möjlighet att avbryta, ställa frågor eller be om förklaringar.

Att tänka på vid skriftlig information;

Skriftlig information som lämnas ska vara skriven på ett enkelt och tydligt sätt. Det ska framgå vart den äldre kan vända sig för att få svar på eventuella funderingar och frågor om det informationen handlar om.

Information måste vara anpassad efter mottagaren och den ska;

- ges vid rätt tid och på rätt plats
- vara klar och tydlig
- vara saklig och utan några värderingar
- vara anpassad efter mottagaren både vad gäller språk och innehåll

Information till arbetsledare om förändringar i hjälpbehovet

Då äldres behov av hjälp och stöd kan vara olika från dag till dag innebär det att insatserna måste anpassas efter dagsbehovet. *Förändringarna ska alltid meddelas till närmaste arbetsledare. Du kan meddela dem både skriftligt och/eller muntligt.*

¹⁰ Birge Rönnerfält m fl, (2008) s.59-60

Tänk på att alla förändringar av vikt alltid ska dokumenteras i genomförandeplan-en.

Vad är det då som ska meddelas? Alla förändringar som inträffar när det gäller den äldres hälsa och situation och som kan medföra att den äldre är i behov av ändrat hjälp och stöd ska meddelas. Det kan exempelvis vara att den äldre har blivit tröttare och orkeslös, äter sämre, eller har ont. Förändringar i den äldres situation kan innebära att hon/han är i behov av utökade hjälp vid t ex måltiderna under en period eller få hjälp att kontakta sjuksköterska/läkare¹¹.

Diskutera i arbetsgruppen:

- Finns tid avsatt för muntlig och skriftlig informationsöverföring inom och mellan arbetslagen?
 - Hur sker informationen mellan er i arbetsgruppen idag? Vad fungerar bra? Vad behöver förbättras?
 - Kan den skriftliga informationen ersätta den muntliga – eller behövs båda?
 - Vad bör man tänka på när information ska lämnas och när information tas emot?
 - Finns gemensamma riktlinjer och rutiner för hur ni ska arbeta med information? Om inte, vad bör ingå i en sådan rutin?
-

¹¹ Birge-Rönnerfält m fl (2008) s. 65

STÖD OCH RESURSER

ett bra stöd och tillgängliga resurser är viktiga förutsättningar så att medarbetare med stöd av handledare får dokumentationen att fungera. Stöd i form av kontinuerlig handledning och/eller utbildning, tid avsatt för att lära sig att dokumentera och använda ParaSol samt tillgång till datorer placerade så att man fick sitta ostört och skriva var några av de stödinsatser som medarbetarna ansåg var mest nödvändigt.

Vilka förutsättningar krävs för att kunna dokumentera?

Diskutera förutsättningarna för dokumentationsarbetet i arbetslaget med din chef och skriv ned vad som behöver förbättras.

Kunskap behövs om:

- *lagar och riktlinjer som reglerar vad och hur dokumentationen ska göras.*
- *grundläggande datakunskaper*
- *hur dokumentationssystemet ParaSol ska användas.*

Det viktiga är att den teoretiska utbildningen och praktiska användningen ska utgå från varje medarbetares behov av stöd. Den måste anpassas individuellt utifrån varje individs förkunskaper och förutsättningar.

Fundera individuellt över:

- Har du den kunskap du behöver om *vad* och *hur* du ska dokumentera enligt gällande lagar och riktlinjer?
- Har du den kunskap som du behöver för att kunna dokumentera i ParaSol?

Det behövs:

Stöd och support av IT, chef, handledare och kollegor.

Chefens engagemang och stöd är avgörande i hur dokumentationsarbetet kommer att utvecklas. Att fråga varje medarbetare hur dokumentationen fungerar och aktivt ta del i arbetet genom att ge de förutsättningar medarbetarna efterfrågar ökar motivationen och engagemanget.

Handledarnas stödjande och uppmuntrande blandat med krav på att dokumentationen ska göras regelbundet har uppskattats av medarbetarna. En viktig strategi har varit att utöka antalet handledare (även kallade mentorer) under projektets gång, så att enheten inte står och faller om handledaren t ex slutar sin anställning. Handled-arna ska hinna med att undervisa/handleda sina kollegor individuellt. Därför måste antalet handledare stå i rimlig proportion till antalet medarbetare som ska handledas.

Diskutera i arbetslaget:

- Hur fungerar det stöd ni får i dokumentationsarbetet? Vad fungerar bra? Vad behöver förbättras?

*Det behövs:
Avskild plats att dokumentera vid och tillgång till datorer*

Att dokumentera förutsätter att man får sitta i lugn och ro så att man ostört kan koncentrera sig på sin uppgift. Datorn ska vara placerad så att en god arbetsmiljö uppnås.

Det som dokumenteras ska inte kunna läsas av vem som helst som vistas i rummet du sitter och skriver i. Datorerna måste vara placerade så att de uppfyller kraven på sekretess.

Diskutera i arbetslaget:

- Hur fungerar den plats ni har avsatt för dokumentation?
- Får ni sitta ostört och dokumentera? Skulle en annan plats vara bättre? Om ja, ge förslag på en annan plats?

*Det behövs:
Avsatt tid för dokumentation*

Att lära sig grunderna för att dokumentera tar tid! När man lär nytt behövs tillräckligt med tid för att kunna reflektera över den nya kunskapen. Vad som är tillräckligt varierar från person till person. Inledningsvis tar alla dokumentationsuppgifter långre tid innan man lärt sig och fått in det som en rutin.

De olika deluppgifterna i dokumentationsarbetet ska bilda en helhet och därför behövs möjlighet till eftertanke och reflektion. När man skriver om en händelse

bearbetar och strukturerar man i tanken den nödvändiga information som ska berättas vidare. Det går inte att göra under stor tidspress. Det fungerar heller inte att ta några min-uter här och där. Det krävs möjlighet att få en sammanhängande tid och att i lugn och ro skriva ner den information som är avgörande för att pensionärerna ska få en trygg och säker vård och omsorg.

Gör en beräkning i arbetslaget:

Hur lång tid behövs det för att:

- Informera, förbereda och boka tid med den äldre/anhörig när genomförandeplanen ska upprättas?
- Upprätta genomförandeplanen med den äldre/anhörig
- Skriva genomförandeplanen i ParaSol?
- Genomgång och underskrift av genomförandeplan tillsammans med den äldre /anhörig
- Fortlöpande dokumentation/vecka
- Sammanställa arbetsanteckningar/vecka
- Förändringar/justeringar av genomförandeplanen
- Information till arbetslaget om eventuella förändringar eller andra händelser av vikt
- Uppföljning av genomförandeplanen

*Genomgång behövs av
Hur mycket tid behöver varje medarbetare för att uppfylla
dokumentationsarbetet för dem de är kontaktman för?*

I utvärderingen framkom att vid servicehuset och hemtjänstenheten var omsorgspersonalen kontaktman för mellan 8-10 personer och vid äldreboendena för mellan 1-3 personer. Det innebär att förutsättningarna att hinna med alla de arbetsmoment som ingår i dokumentationsarbetet varierar stort mellan de olika enheterna. Hur mycket tid finns avsatt för att hinna med alla moment i dokumentationsarbetet?

Diskutera utifrån ovanstående beräkning av tidsåtgången för dokumentationsarbetet:

- Hur mycket tid behövs för dokumentationsarbetet för den man är kontaktman för?
 - Hur mycket tid finns avsatt/vecka för att dokumentera?
 - Hur många är Du kontaktman för?
-

CHECKLISTA FÖR DOKUMENTATIONSARBETET

Att utveckla dokumentationsarbetet behöver göras fortlöpande. En första åtgärd kan vara att du individuellt reflekterar över hur du tycker att dokumentationen fungerar i dagsläget. Vad fungerar bra för dig och vilka förbättringsområden finns?

Checklista – så här fungerar mitt dokumentationsarbete idag

På nästa sida finns en checklista över de uppgifter som (föreslagits) kan ingå i dokumentationsarbete. Checklistan är uppdelade i två delar och är tänkt att ge dig en bild av hur grunderna och förutsättningarna för dokumentationen ser ut på din arbetsplats. Checklistan tar också upp hur de olika uppgifterna fungerar för dig i dagsläget.

Den första delen gäller grunderna för att dokumentera, förutsättningarna för dokumentationsarbetet och rutiner/checklistor. Du kryssar för de svarsalternativ som du tycker bäst överensstämmer med hur det ser ut på din arbetsplats.

Den andra delen tar upp uppgifter som ingår (kan ingå) i dina arbetsuppgifter att dokumentera, genomförandeplan, fortlöpande dokumentation och informationsöverföring. Du kryssar för de svarsalternativ som du tycker bäst överens stämmer med hur du upplever att ditt dokumentationsarbete fungerar för dig just nu.



1 Checklista – grunder för mitt dokumentationsarbete

GRUNDER OCH FÖRUTSÄTTNINGAR	Ja	Nej	Vet ej	Inte aktuellt
Grunder för dokumentationsarbetet				
Jag har fått utbildning om vilka lagar och riktlinjer som styr dokumentationsarbetet				
Jag har grundläggande datorkunskaper				
Jag har grundläggande kunskaper i ParaSoL				
Förutsättningar för dokumentationsarbete				
Mitt ansvar för dokumentationsarbetet är tydligt beskrivet				
Mina befogenheter och förutsättningar för dokumentationsarbetet är tydligt beskrivet				
Mitt ansvar för dokumentationen överensstämmer med mina befogenheter och förutsättningar				
Jag vet <i>varför</i> jag ska dokumentera utifrån gällande lagstiftning och riktlinjer				
Jag vet <i>vad</i> jag ska dokumentera utifrån gällande lagstiftning och riktlinjer				
Jag vet <i>hur</i> jag ska dokumentera i ParaSoL				
Jag har schemalagd tid för att dokumentera				
Jag har tillräckligt med tid avsatt för allt dokumentationsarbete				
Jag har tillgång till handledning i dokumentationsarbetet				
Jag har tillgång till dator när jag ska dokumentera				
Jag får sitta ostörd när jag ska dokumentera				
Vi har tid avsatt för informationsöverföring				
Arbetsrutiner				
Jag känner till vilka rutiner vi har för dokumentationsarbetet				
Jag följer arbetsrutinerna i mitt arbete				
Rutiner/Checklistor finns för:				
Att skriva och använda livsberättelser				
Att upprätta genomförandeplan tillsammans med den äldre/anhörig				
Att skriva genomförandeplan				
Att skriva dag/journalanteckningar				
Att skriva arbetsanteckningar				
Att sammanfatta arbetsanteckningar				
Att följa upp genomförandeplanen				
Informationsöverföring				
Att rapportera avvikelser muntligt/skriftligt				

2 Checklista – arbetsuppgifter i mitt dokumentationsarbete

ARBETSUPPGIFTER	Fungerar mycket bra	Fungerar bra	Fungerar mindre bra	Inte aktuellt
Genomförandeplan				
Att informera och förbereda den äldre/anhörig om genomförandeplanen				
Att planera och förbereda möte med den äldre/anhörig när genomförandeplanen ska skrivas				
Att tillsammans med den äldre/anhörig göra en genomförandeplan				
Att skriva genomförandeplanen i ParaSoL				
Att gå igenom den färdigskrivna genomförandeplanen med den äldre/anhörig				
Att följa upp genomförandeplanen med den äldre				
Att använda genomförandeplanen i det dagliga arbetet				
Att skriva förändringar av den äldres hjälpbehov i genomförandeplanen				
Att ge de stöd och hjälp som den äldre ska ha enligt genomförandeplanen				
Fortlöpande dokumentation				
Att skriva daganteckningar/journalanteckningar				
Att skriva arbetsanteckningar				
Att sammanställa arbetsanteckningar och föra in dem i journalen				
Att skriva avvikelser				
Informationsöverföring				
Att informera mina arbetskamrater om förändringar i den äldres hjälpbehov				
Att läsa/ta del av informationen som är dokumenterat om den äldre				
Att rapportera avvikelser till närmaste chef/sjuksköterska				
Att kontakta biståndshandläggaren vid förändringar av den äldres hjälpbehov				

Vad fungerar bra och vad kan förbättras i ditt dokumentationsarbete?

Då du har fyllt i de båda checklistorna har du fått en översiktlig bild över vad som fungerar bra respektive mindre bra och som behöver förbättras. Fundera över vilka tre områden du tycker fungerar bäst när det gäller:

- grunderna och förutsättningar för dokumentationsarbetet
- arbetsuppgifterna som ingår i dokumentationen
- Vad är det som gör att dessa områden fungerar bra?

Vilka tre områden är viktigast att förbättra när det gäller grunderna och förutsättningarna för ditt dokumentationsarbete?

- *Vad* behöver förbättras?
- *Varför* behöver det förbättras?
- *Hur* kan de förbättras – behövs t ex stöd, handledning, utbildning?
- *Vem*, eller *vilka* (förutom du själv) ska arbeta med förbättringsområdet?
- *När* ska det vara klart?

Vilka tre områden är viktigast att förbättra när det gäller arbetsuppgifterna i ditt dokumentationsarbete?

- *Vad* behöver förbättras?
- *Varför* behöver det förbättras?
- *Hur* kan de förbättras – behövs t ex stöd, handledning, utbildning?
- *Vem*, eller *vilka* (förutom du själv) ska arbeta med förbättringsområdet?
- *När* ska det vara klart?

Låt gärna hela arbetslaget fylla i checklistan. Det ger er en bild över hur dokumentationen upplevs på din arbetsplats. Vilka områden fungerar bra och vilka förbättringsområden finns generellt i arbetslaget och individuellt för varje medarbetare.

Diskutera resultatet med din chef, handledare och arbetskamrater. Hur kan vi utveckla dokumentationsarbetet på vår arbetsplats?



LITTERATURTIPS

Bergqvist Månsson, S. (2009) *Din penna behövs! – Ett studiematerial om Social dokumentation*. Nestor Forskning och utveckling med äldre i fokus.

Birge Rönnerfält, M, Norman, E & Wennberg, K. (2008) *Kontaktmannaskap i äldreomsorgen*. Stockholm. Gothia Förlag

Carlsson, T & Nilsson, A. (2008) *Social dokumentation – ett steg till*. Stockholm. Gothia Förlag.

Länsstyrelsen Västra Götaland (2006) *Social dokumentation inom funktionshinder och äldreomsorg. En vägledning*. Rapport 2006:9 . Länsstyrelsen Västra Götalands län

Mellström, M. (2006) *Dokumentation och Rättsäkerhet inom äldreomsorgen*. Stockholm. Studentlitteratur.

Nilsson, A & Carlsson,T. (2007) *Dokumentera mera! Social dokumentation inom omsorgen om äldre och funktionshindrade*. Stockholm. Gothia Förlag.

Socialstyrelsen (2006) *Handläggning och dokumentation inom socialtjänsten*. Stockholm. Socialstyrelsen

SOSFS 2006:5 *Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om dokumentation vid handläggning av ärenden och genomförande av insatser enligt SoL, LVU, LVM och LSS*. Stockholm. Socialstyrelsen.

Syftet med utvärderingen var att beskriva processen när utbildningsinsatserna genomfördes, samt att undersöka om och i sådana fall hur, den sociala dokumentationen användes i det dagliga arbetet. Upplevde personalen någon praktisk nytta? Vilka vinster fanns med en god dokumentation? Fem enheter inom äldreomsorgen på Kungsholmen deltog i undersökningen där särskilt utbildade dokumentationshandledare hade i uppdrag att planera, utbilda och handleda omvårdnadspersonalen i dokumentation samt i dokumentationssystemet ParaSoL. Handledarna var frikopplade från sina vanliga arbetsuppgifter under sammanlagt sex månader per år under perioden 2006-2009.

Utvärderingen visar tydligt vikten av att ha ett långsiktigt perspektiv vid införandet av nya rutiner. För omsorgspersonalen har det varit nödvändigt med kontinuerlig tillgång till nära handledning. Handledningen fungerade bra då handledarna var frikopplade från sitt ordinarie arbete. En snabb tillbakagång noterades dock när handledarna inte var frikopplade. Projektet visar att trots en ambitiös satsning med omfattande utbildnings- och handledningsinsatser under tre år kvarstår omfattande svårigheter. Särskilt tydligt är att det behövs ett stöd i varför man ska dokumentera, hur genomförandeplaner och löpande dokumentation ska användas. Dokumentation tar tid, men används ännu inte tillräckligt i det dagliga arbetet. Mot den bakgrunden ställer rapporten redan i rubriken frågan ”*dokumentera eller ge vård och omsorg?*”. Rapporten problematiserar härmed antagandet att dokumentation i sig leder till kvalitetssäkring. Detta talar för vikten av fortsatta studier av den sociala dokumentationens betydelse för en god äldreomsorg.