



VERKSAMHETSUPPFÖLJNING VID RIDDARGÅRDENS VÅRD- OCH OMSORGSBOENDE

Bakgrund

Norrmalms stadsdelsförvaltning arbetar aktivt med avtalsuppföljning i syfte att kontinuerligt och långsiktigt säkra kvaliteten inom äldreomsorgen så att den äldre upplever trygghet med de insatser som ges.

Uppföljningsarbetet sker både på individ- och verksamhetsnivå. Vid sidan av sin uppföljande funktion fungerar stadsdelsförvaltningen även som samarbetspartner i samband med kvalitetsutveckling inom verksamheterna.

Genomförande

Vid verksamhetsuppföljningen tillämpas aktuell lagstiftning: socialtjänstlagen (SoL), hälso- och sjukvårdslagen (HSL), Socialstyrelsens föreskrifter, äldre- förvaltningens stadsgemensamma mall för uppföljning av avtal samt vid entreprenaduppföljning avtalet med dess mervärden.

Besöken på Riddargårdens vård- och omsorgsboende genomfördes vid två tillfällen, den 21 och den 22 mars 2011, av avdelningschef Annette Luengo, verksamhetscontroller Katarina Jonsson samt biståndshandläggarna Marie Sundberg och Katarina Claesson. Uppföljningen av hälso- och sjukvården genomfördes av Raili Pettersson, medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS), och Linnea Svanström Leistedt, medicinskt ansvarig för rehabilitering (MAR).

Uppföljningsbesöket var förankrat och informationsbrev hade skickats till ledningen för Riddargårdens vård- och omsorgsboende.

Förvaltningen har intervjuat VD, verksamhetschef, biträdande verksamhetschef, omsorgspersonal, sjuksköterskor, sjukgymnaster och arbetsterapeuter. Vid uppföljningen granskades styrdokument och skriftliga rutiner. Av den sociala dokumentationen har cirka 45 procent av genomförandeplanerna och den fortlöpande journalföringen granskats.

Metod för individuppföljningarna är observation, hembesök, intervjuer med de äldre och omsorgspersonalen, granskning av dokumentation samt telefonintervjuer med ett urval av närstående/gode män.

Riddargårdens vård- och omsorgsboende drivs sedan den 1 november 2009 av Stockholms äldreboende AB efter upphandling från kommunal regi. Vardera våningsplan har ett gemensamt kök, allrum och balkong. Riddargården har totalt 45 lägenheter. Ett våningsplan med nio lägenheter är boende med heldygnsomsorg för äldre med kroppsliga funktionsnedsättningar. Övriga våningsplan är boende med heldygnsomsorg med inriktning mot demens med totalt 36 boende. Till Riddargården hör också en innergård med träd, blommor och andra växter som används för social gemenskap, olika aktiviteter och rofyllda stunder.

Lednings- och ansvarsfrågor

Ett gott samarbete mellan ledningen för Riddargårdens vård- och omsorgsboende och äldreomsorgsavdelningen är en viktig förutsättning för hur verksamheten lyckas med sitt uppdrag att erbjuda vård- och omsorg med hög kvalitet.

Samarbetet fungerar mycket bra på alla nivåer. Möten hålls regelbundet, minst ett par gånger per termin, och båda parter har utsett kontaktpersoner på ledningsnivå. Verksamheten och staden är skyldiga att hålla varandra informerade om viktiga händelser och förändringar som kan påverka förutsättningarna för parternas åtaganden och ansvar. Förutom regelbundna samverkansmöten hålls löpande kontakter via möten, telefon och e-post.

Verksamheten ansvarar för att offentlighets- och sekretesslagen följs. Personalen får muntlig och skriftlig information och samtliga nyanställda får en genomgång i samband med introduktionsprogrammet för nyanställda och förbinder sig skriftligt att följa gällande bestämmelser.

Anställd personal omfattas i huvudsak av den meddelarfrihet som råder för offentligt anställda. Information om meddelarfrihet ges i samband med introduktion av nyanställda och på arbetsplatsträffarna.

Stadsdelsnämnden har det övergripande ansvaret för systemet med trygghetslarm på boendet och verksamheten ska enligt överenskomna rutiner omgående meddela beställaren eller dess ombud om larmet inte fungerar som det ska. Rutiner finns för att larmanrop besvaras och åtgärdas dygnet runt. Skriftliga rutiner finns lättillgängliga i pärmar på alla våningsplan. Larmets funktion kontrolleras regelbundet.

Staden ansvarar för att verksamheten har en godtagbar säkerhetsnivå beträffande brandlarm. På Riddargårdens vård- och omsorgsboende finns en särskild pärm med checklistor för kontrollronder som utförs av vaktmästaren en gång per månad.

Alla medarbetare utbildas minst en gång per år och brandövningar hålls två gånger per år.

Ledningen har ansvar för att systematiskt arbetsmiljöarbete bedrivs. Arbetsmiljöromd med riskinventering och åtgärdslista hålls regelbundet. Arbetsmiljöarbetet är en stående punkt på arbetsplatsträffarna. Alla teamledare har utbildats i arbetsmiljöarbetet. Samverkan med de fackliga organisationerna fungerar bra.

Ekonomi och administration

Staden ska ha insyn i verksamhetens ekonomiska ställning och företagets ekonomiska ställning har kontrollerats genom årsredovisning och verksamhetsberättelse för räkenskapsåret 2009-07-01 – 2010-06-30 samt genom Upplysningscentralen (UC). De tre senaste månadernas inbetalningar av arbetsgivaravgifter samt eventuella restförda skulder avseende skatter och avgifter hos kronofogdemyndighet och Skatteverket har också kontrollerats. Företaget visar tillfredsställande resultat vid samtliga kontroller.

Fakturahanteringen fungerar tillfredsställande. Verksamheten har rutiner för reglering av ersättning gentemot beställaren samt för avrapportering av förändrat omsorgsbehov. Rapportering av avvikelser görs dels genom faktureringen och dels i Paraplysystemet.

Personal

Ledningen består av VD, verksamhetschef och biträdande verksamhetschef. Verksamhetschefen är utbildad sjuksköterska med vidareutbildning i geriatrik och ledarskap. Biträdande verksamhetschef är utbildad apotekstekniker och undersköterska med lång yrkeserfarenhet. Ledningen uppger att de har goda kunskaper om socialtjänstlagen. Varje avdelning har en teamledare som vid sidan av omsorgsarbetet också utför administrativa uppgifter.

Personalen erbjuds kontinuerligt kompetensutveckling och för verksamhetens medarbetare finns både en individuell och en generell kompetensplan enligt metoden för Kravmärkt yrkesroll. Nyanställd personal genomgår ett introduktionsprogram med tillhörande checklista. Minst 85 procent av personalen har grundutbildning. Med grundutbildning avses vårdbiträdes- eller undersköterskeutbildning och gymnasieskolans omvårdnadsprogram. Samtliga av den tillsvidareanställda personalen uppges behärska svenska i tal och skrift. För att förankra verksamhetsfilosofin Eden i verksamheten har personalen utbildats och introduktion hålls för alla nyanställda och vikarier.

Riddargårdens vård- och omsorgsboende med heldygnsomsorg ska vara bemannat dygnet runt årets alla dagar med sådan personalstyrka att den äldre alltid får sitt behov av vård och omsorg tillgodosett. Personaltätheten har genom nyanställningar av omsorgspersonal höjts sedan föregående års uppföljning från 0,78 till 0,80.

Ledningssystem

Verksamheten har ett tydligt och strukturerat ledningssystem för kvalitet enligt SOSFS 2006:11 (SoL).

Synpunkter och klagomål

De äldre och deras anhöriga får information om verksamhetens rutiner för synpunkter och klagomål i samband med inflyttning och vid upprättandet av genomförandeplanen. Information om synpunkter och klagomål finns synligt på varje våningsplan men det behöver finnas fler blanketter. Inkomna synpunkter och klagomål hanteras av verksamhetschef eller av biträdande verksamhetschef som utreder ärendet och återkopplar inom tjugofyra timmar till den som framfört synpunkten eller klagomålet.

Allvarligt missförhållande enligt 14 kap. 2 § SoL

Det finns skriftliga rutiner för hantering av allvarliga missförhållanden enligt 14 kap. 2 § SoL. Stadsdelsnämnden får omedelbart kännedom om anmälan. Ingen anmälan enligt Lex Sarah har skett sedan föregående uppföljning.

Social dokumentation

Förvaltningens granskning av den sociala dokumentationen omfattar förvaring av personakter, de äldres genomförandeplaner och den fortlöpande sociala journalföringen.

Den äldres delaktighet och inflytande över omsorgens innehåll ska garanteras genom att en genomförandeplan upprättas. Kontaktpersonen har det övergripande ansvaret för detta. Genomförandeplanen utgår från biståndsbeslutet och ska utformas gemensamt av den äldre/legal företrädare och kontaktpersonen inom femton dagar efter inflyttning.

Genomförandet av ett beslut om insats ska dokumenteras fortlöpande (SOSFS 2006:5 6 kap. 2 §).

Granskningen visade att alla äldre har genomförandeplaner med sådant innehåll att de beskriver den äldres behov och vanor. Aktiviteter dokumenteras regelbundet och avvikelser från genomförandeplanen dokumenteras men förekommer sällan.

Språket i den löpande sociala journalföringen har förbättrats sedan föregående uppföljning men fortfarande förekommer mindre lämpliga ordval i beskrivningen av den äldre på ett sätt som gör att det kan uppfattas som nedsättande.

Omsorgens innehåll

Riddargårdens vård- och omsorgsboende tillämpar verksamhetsfilosofin Eden där utgångspunkten är det friska hos varje individ och förmågan till livslångt lärande och utveckling. Vid inflyttningssamtalet får verksamheten kännedom om den äldres önskemål, vanor och tider. Den äldre tilldelas en kontaktperson och även en vice kontaktperson för att säkra kontinuitet och trygghet i omsorgsarbetet. Det finns alltid möjlighet att byta kontaktperson om så önskas. De äldre uppges ha inflytande över sina vanor och kan påverka sina tider som t.ex. när de vill stiga upp, gå och lägga sig och äta. I omsorgen finns också husdjur som hund, katt, fåglar och fiskar som stimulerar till kontakt och som den äldre kan sköta om.

Vardagsaktiviteter och utevistelse sätts i fokus. Vardagsaktiviteter kan t.ex. handla om att samtala över en kopp kaffe, delta i skötsel av växter inne och ute och dukning vid måltider. Verksamheten försöker skapa förutsättningar för spontanitet och variation i det dagliga genom att t.ex. låta en vattenkanna stå framme eller ha en tidning med ett korsord på soffbordet.

Den äldre ges utifrån intresse och förmåga möjlighet att delta i olika aktiviteter med stöd av sin kontaktperson och frivilligorganisationer. På Riddargården finns en aktivitetsledare för att säkra en hög kvalitet och kontinuitet i aktiviteterna. Aktiviteter som uppges vara mycket uppskattade är t.ex. sittgymnastiken och dansen. Andra exempel på aktiviteter är utflykter, promenader, damklubb och bingospel.

I samband med individuppföljningarna var alla tillfrågade, både de äldre och deras närstående nöjda med bemötandet från personalen. Under förvaltningens observation vistades flera äldre i dagrummet och det var alltid minst en personal i närheten. Flera aktiviteter pågick under dagen. En personal lade håret på en av de äldre medan några andra tittade på en gammal svensk film på TV. Några äldre hämtades till grupp-gymnastik och damklubb.

Synpunkter från närstående är bland annat upplevelse av att utevistelse inte förekommit alls under det senast året. Ledningen uppger att det kan bero på att innergården varit under renovering. Närstående framförde önskemål om att den äldre kontinuerligt ges egen tid med kontaktpersonen. En närstående menade att Riddargården är ett skolexempel på hur bra det kan bli när den äldre får regelbunden tillsyn och trygghet genom närhet till personal och möjlighet till

social samvaro. Ett förslag som lämnades var att verksamheten ser över möjligheten till mer kontakt med aktivitetslokalen Vasaträffen som finns i samma hus.

Kost och måltidssituation

En stor andel av omsorgspersonalen har utbildats i kost, nutrition och livsmedels-hygien. Det finns ett kostombud och även ett vice kostombud på varje våningsplan.

Måltiderna serveras i de gemensamma matsalarna på våningsplanen men de äldre väljer själva om de vill äta gemensamt eller i sin lägenhet. Dagligen erbjuder menyn valmöjlighet mellan tre maträtter varav ett vegetariskt alternativ. Avdelningarna gör egen sallad och använder extra kryddor för att förstärka dofter och smak. Stor vikt läggs vid dukning och maten serveras ur karotter. Vill de äldre t.ex. ha ett glas vin till maten går det bra och på vissa våningar finns ett barskåp i gemensamhetsutrymmet.

Vid individuppföljningarna tyckte en närstående att portionerna är för små.

Boendemiljö

Samtliga lägenheter har kök, balkong, toalett och dusch. Gemensamhetsutrymmen finns på alla våningsplan.

Riddargårdens verksamhetsfilosofi lägger stor vikt vid att boendemiljön ska ge familjekänsla för de äldre, deras närstående och medarbetarna. Gemensamhetsutrymmena är möblerade i äldre stil. Symboler finns vid lägenhetsdörrarna för att underlätta för de äldre att hitta hem. Nytt för i år är att alla äldre fått en egen brevlåda och på ett våningsplan finns personliga dekorationer vid ytterdörrarna. Fotografier på samtlig personal finns uppsatta på alla våningsplan liksom vilka som arbetar för dagen och vilka maträtter som erbjuds. För de äldre som får besök av barn har verksamheten gjort i ordning en plats med leksaker.

Hälso- och sjukvård

Stadsdelsförvaltningen har granskat att verksamheten följer hälso- och sjukvårdslagstiftningen och Socialstyrelsens rekommendationer samt att vårdtagarna får en god och säker vård av hög kvalitet enligt stadens riktlinjer för hälso- och sjukvård.

Verksamheten ansvarar för att den hälso- och sjukvård som utförs är av god kvalitet, lättillgänglig och bedrivs dygnet runt. Ansvaret omfattar sjukvård till och med sjuksköterske-, sjukgymnast- och arbetsterapeutnivå.

Riddargårdens vård- och omsorgsboende har egna sjuksköterskor dygnet runt alla dagar i veckan. Samtliga boende har en omvårdnadsansvarig sjuksköterska. Sjukgymnast och arbetsterapeut arbetar dagtid måndag till fredag. Det finns en verksamhetschef enligt 29 § hälso- och sjukvårdslagen (HSL) samt en medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS) enligt 24 § HSL.

Landstinget ansvarar för att verksamheten har en namngiven läkare för respektive boende. Läkarservice utförs av Curera AB som även ansvarar för läkare på jourtid. Ett lokalt samverkansdokument finns mellan Riddargårdens vård- och omsorgsboende och Curera AB. Överenskommelsen revideras årligen i samråd med stadsdelsförvaltningens MAS.

Ledningssystem, riktlinjer och rutiner

Verksamheten har riktlinjer och rutiner för hälso- och sjukvården. Ledningssystem för kvalitet och patientsäkerhet enligt SOSFS 2005:12 finns. Patientsäkerhetsberättelse finns och är bifogad stadsdelsförvaltningens verksamhetsberättelse 2010.

Omvårdnadsansvar och sjuksköterskebemanning

Verksamheten har två sjukskötersketjänster fördelade på schema dagtid. Kvälls- och nattetid finns avtal med Care Team AB om sjuksköterskeservice. Sjuksköterskan kan ringas in och ska infinna sig på plats inom 30 minuter. Samarbetet med Care Team AB uppges fungera bra. Omvårdnadsansvaret delas mellan dagsjuksköterskorna. Varje sjuksköterska har i genomsnitt ansvar för 21 boenden, vilket ligger något över rekommenderat antal enligt Qusta (medicinskt ansvariga sjuksköterskans kvalitetsinstrument för granskning av den kommunala hälso- och sjukvården). Förstärkning tas in när behovet kräver mera sjukskötersketid. En av sjuksköterskorna ansvarar för statistik som varje månad skickas till stadsdelsförvaltningens MAS. Samarbetet mellan sjuksköterskor och övrig personal uppges fungera bra.

Arbetsterapeut och sjukgymnast

Verksamheten har en arbetsterapeut som utöver sitt hälso- och sjukvårdsansvar, har ansvar för viss administration och utbildning i bland annat förflyttningsteknik för omsorgspersonalen. En sjukgymnast finns tillgänglig två till tre dagar per vecka.

Arbetsterapeuten och sjukgymnasten ansvarar utifrån sina respektive områden för att bedöma de boendes behov av insatser och hjälpmedel.Handledning och undervisning av omsorgspersonal ingår också i deras ansvar. Arbetsterapeut och sjukgymnast samarbetar med sjuksköterskor inom hälso- och sjukvården.

Läkemedelshantering

Läkemedel

De flesta boenden har APO - dos men det finns också ett akut- och buffertförråd som finansieras av landstinget och hanteras av sjuksköterskorna på boendet. Läkemedel i buffertförrådet används vid tillfälliga och akuta medicineringar.

Kvalitetsgranskning av läkemedelshantering

En extern granskning av läkemedelshantering utförs årligen av en farmaceut från Apoteket Farmaci AB.

Läkemedelsgenomgång

En överenskommelse med läkarorganisationen och stadsdelsförvaltningens MAS har utarbetats för läkemedelsgenomgångar utifrån Socialstyrelsens kvalitetsindikatorer för äldres läkemedelsterapi. Genomgången görs i samverkan med äldre, ansvarig läkare, sjuksköterska och kontaktperson minst en gång varje år.

Delegering

Verksamheten har rutiner för delegering av hälso- och sjukvårdsuppgifter. Omsorgspersonalen får delegation när de har god kännedom om den boende och rutinerna för läkemedelshantering samt andra hälso- och sjukvårdsuppgifter. Ett godkänt test krävs. Rutinerna ovan tillämpas även när delegation ska förlängas.

Förvaring av läkemedel

God ordning, inget att anmärka på.

Medicintekniska produkter (MTP)

Verksamheten har tagit fram riktlinjer och lokala rutiner för att säkra hanteringen av medicintekniska produkter. Dessa och en pärm med bruksanvisningar för hjälpmedel finns tillgängliga på alla avdelningar. Inventarieförteckning för spårbarhet och underhåll finns och ordinerade MTP och hjälpmedel dokumenteras i patientens journal där registreringsnummer anges för att säkra spårbarhet.

MTP kontrolleras regelbundet enligt anvisningar av person med erforderlig kompetens. På Riddargården har vaktmästaren utbildning för kontroll och mindre reparationer av vådsängar.

För att säkra personalens kompetens att hantera MTP och hjälpmedel får de handledning i samband med att hjälpmedel föreskrivs och lämnas ut. All personal har fått utbildning i att hantera personlift för att säkra förflyttningar.

Förebyggande hälso- och sjukvård***Munhälsobedömning***

Sjuksköterskan ska vid den boendes inflyttning undersöka munstatus. Denna bedömning ska dokumenteras i journalen. Folktandvårdens kostnadsfria munhälsobedömning erbjuds årligen för respektive boende och samtidigt informeras de om reglerna för nödvändig tandvård. Omsorgspersonalen får utbildning i munhygien av folktandvården.

Riskbedömningar för fall, undernäring och trycksår

Riskbedömningar för fall (Downton), undernäring (MNA) och trycksår (Norton) finns dokumenterade i samtliga aktuella journaler. Antalet bedömningar har ökat så att samtliga boende nu har bedömts inom alla områden enligt stadens kvalitetsindikatorer.

Fallprevention

Lokala skriftliga rutiner för att förebygga fall och fallskador finns. Sjukgymnast i verksamheten har huvudansvaret i samarbete med sjuksköterska, arbetsterapeut och övrig personal. Individuell plan för fall- och fallskadeprevention upprättas gemensamt vid bedömd risk. Inträffade fallolyckor analyseras och följs upp månadsvis i verksamhetens kvalitetsråd. Omsorgspersonalen får handledning i fallförebyggande åtgärder utifrån de individuella behoven hos de boende och information om fallprevention ingår i bland annat utbildning i förflyttningsteknik.

Inkontinenshjälpmedel

Sjuksköterskan gör inkontinensutredningar och ordinerar vid behov hjälpmedel.

Medicinsk fotvård

Verksamheten har tillgång till en medicinsk fotvårdare med godkänd kompetens och bekostar fotvården om den boende har remiss från läkare.

Personalkontinuitet

Personalgruppen sjuksköterskor, arbetsterapeut och sjukgymnast är stabil. Endast erfarna vikarier används.

Bedömning av funktionsnivån och behov av rehabiliterande åtgärder

Arbetsterapeut och sjukgymnast bedömer i samband med inflyttning utifrån sina respektive områden status och funktionsförmåga. Syftet är att klargöra den äldres egen förmåga att klara sina dagliga aktiviteter och bedöma vilket behov av stöd som finns. Bedömningar delges omsorgspersonalen muntligt och skriftligt. Bedömningarna följs upp vid förändringar i status och en åtgärdsplan upprättas vid behov av insatser.

I de fall det finns behov av specifika arbetsterapeut- eller sjukgymnaståtgärder som t.ex. träning erbjuds detta individuellt eller i grupp. Viss utrustning för träning och behandling finns.

Skyddsåtgärder

Rutiner finns för riskbedömning inför eventuella ordinationer av skyddsåtgärder, dvs. sänggrindar, positioneringsbälten, individuella larm och kodlås. Vid granskning den 21 mars fanns nio ordinerade sänggrindar inom boende-inriktningen demens, däremot inga ordinerade bälten. Andra skyddsåtgärder som förekommer är golvlarm och kodlås.

Samarbetsrutiner för informationsöverföring

Verksamheten har avtal med Vårdhygien i Stockholms län och har rutiner för basal vårdhygien. Lokalerna på Riddargården är i mycket god ordning ur vårdhygienisk synpunkt och verksamheten har utfört egenkontroll utifrån Vårdhygiens rekommendationer.

Hälso- och sjukvårdsjournaler och dokumentation

Verksamheten har särskilda handledare för dokumentationssystemet Vodok. Hälso- och sjukvårdsjournal finns för samtliga boende. När den äldre flyttar in dokumenteras de viktigaste medicinska uppgifterna och den äldres funktionsnivå. Journalen består av allmänna uppgifter, anamnes, status, bedömningar, vårdplaner och åtgärder.

Dokumentation av arbetsterapeut och sjukgymnast är tydlig och överskådlig. Individuella planer upprättas när det behövs.

Antalet utförda riskbedömningar för trycksår, undernäring och fallrisk har ökat så att riskområdena för samtliga boenden är kartlagda. Vid granskningstillfället hade alla boende en bedömning enligt Sunnås ADL index, som utförts det senaste året. En ökning har skett i jämförelse med andelen bedömningar för samma tolv månadersperiod året innan då det fanns dokumenterad bedömning i 90 procent av journalerna.

Generellt har dokumentationen förbättrats sedan senaste uppföljningstillfället och uppfyller kraven på god kvalitet. Sammanfattning (epikris) av vården saknas dock i samtliga journaler.

Rutiner vid dödsfall

Rutiner med checklista för palliativ vård vid livets slut finns. Rutinerna beskriver omhändertagandet av den döende eller den avlidne personen utifrån etiska

värderingar, smärtlindring, omsorg och en lugn miljö. Information och stöd ges till de närstående. Hälso- och sjukvårdspersonalen registrerar i det svenska palliativa registret.

Avvikelsehantering och Lex Maria

Avvikelse rapportereras i dokumentationssystemet Vodok. Verksamheten har varje månad genomgång av avvikelser för att besluta om förbättringsåtgärder. Händelser av allvarigare karaktär rapportereras omgående till stadsdelsförvaltningens MAS/MAR vilka i sin tur rapporterar till stadsdelsnämnden. Ingen Lex Maria anmälan har gjorts sedan föregående uppföljning.

Stadsdelsförvaltningens bedömning

De äldre på Riddargårdens vård- och omsorgsboende erbjuds omsorg och hälso- och sjukvård av god kvalitet.

Verksamheten har ett systematiskt kvalitetsarbete inom hälso- och sjukvård och följer de lagar och anvisningar som styr hälso- och sjukvården. Samtliga boende har fått riskbedömningar utförda för fall, trycksår och undernäring. Dokumentation är av god kvalitet men en sammanfattning (epikris) efter avslutad vårdtid saknas i journalerna. Journalerna ska kompletteras med epikris senast 2011-06-30.

Välfungerande rutiner finns för läkemedelshantering, delegering, informationsöverföring, inkontinensbehandling, fotvård, riskbedömningar, munhälsa, hantering av medicinteknisk utrustning, avvikelsehantering, palliativ vård samt omhändertagande av avlidna.

Den sociala dokumentationen förs enligt de lagar, förordningar och riktlinjer som styr social dokumentation och den förvaras på ett betryggande sätt. Förbättringar har skett av innehållet i genomförandeplanerna sedan föregående års uppföljning. Även den löpande sociala journalföringen har förbättrats men brister kvarstår och journalföringen behöver förbättras så att beskrivningen av den äldres situation görs med ett respektfullt ordval. Bristerna ska åtgärdas senast 2011-06-30.

Helhetsintrycket av individuppföljningarna är att de äldre är nöjda med omsorgen.