

**KARLSTADS KOMMUN****VÅRD- OCH OMSORGSFÖRVALTNINGEN****Biståndskontor, Tillsynsenheten**

Karlstad 2016-05-18

Kundintervjuer vid tillsyn Våxnäs vårdboende

13 kvinnor och 7 män intervjuades den 3 eller 4 april 2016 av socialt ansvarig samordnare. Vid några av intervjuerna deltog även anhöriga.

Personal och kompetens

De intervjuade är överlag mycket nöjda med personalens bemötande. De säger att personalen har väldigt mycket att göra men är vänliga och tillmötesgående. Personalen hinner göra det nödvändigaste och de flesta uppger att de får den hjälp de behöver. Några säger också att de kan få mer hjälp om de ber om det medan flera uppger att de inte vill vara till besvär.

Många av kunderna har uppmärksammat att det skett en förändring på så vis att personalen nu verkar ha mer bråttom och att det kommer många nya och många olika. Kundernas upplevelse varierar när det gäller om personalen har tid för dem. Uppfattningen är att personalen gör så gott de kan.

Samtliga intervjuade har trygghetslarm. Svaren på frågan om det tar lång tid att få hjälp vid larm varierar från att det går tillräckligt snabbt till att några gånger har det inte kommit någon alls. Om man t.ex. har ramlat kommer någon direkt men om det är mindre akuta situationer kan man få vänta. Någon kund säger att man inte vill larma i onödan.

Kunderna tycker att personalen överlag är duktig och kan det som behövs. Någon säger att personalen kan mer än man skulle kunna tro. Flera nämner svårigheter med personal som inte pratar så bra svenska.

Karlstads kommun

Webbplats
karlstad.seE-post
karlstadskommun@karlstad.seOrganisationsnr
212000-1850Postadress
Karlstads kommun
651 84 KarlstadBesöksadress
Kontaktcenter
Västra Torggatan 26Telefon
054-540 00 00Fax
054-18 34 10Bankgiro
405-2213

Arbetssätt

Några kunder känner till vem som är deras kontaktpersonal, men för många är det oklart vem denne är och vilken funktion denne har. Flera uppger att de bytt kontaktpersonal senaste tiden och någon säger att den personal som känt dem bäst arbetar på annat ställe nu.

Kunderna är övervägande inne på att klara så mycket de kan själva, och de tillåts också göra det. Någon enstaka kund tycker sig ha mer förmåga än vad det ges utrymme för.

De intervjuade kunderna saknar tydlig information om vad som finns att göra på boendet. Det är olika uppfattningar om hur ofta det erbjuds underhållning och vad dagverksamheten, som de hört talas om, är för något. Några går till gymmet och tränar, någon deltar i en träningsgrupp. Man är inte heller alltid intresserad av det som erbjuds och säger att man inte vill berätta för personalen om annat. Genomgående finns en stor längtan efter att komma utomhus mera, på promenad eller sitta på uteplatsen. Några berättar positivt om utflykter som har gjorts till Värmskog och Mariebergsskogen. Många upplever att aktiviteterna blivit färre den senaste tiden. Flera kunder säger att det är långa dagar och att det blir ensamt i lägenheten.

Delaktighet

De flesta svarar att personalen lyssnar på dem och att de frågar efter hur de vill ha det. Några säger att de själva får berätta och förklara. Endast två av de intervjuade kunderna känner till om de har en genomförandeplan och vad det innebär.

Kvalitetsarbete

Om det är något som kunderna inte är nöjda med pratar de med personalen eller sin kontaktpersonal eller tar hjälp av anhöriga eller god man för att föra fram sina synpunkter. Flera vet att man kan vända sig till enhetschefen, men alla vet inte vem hon är eller var hon sitter. Flera kunder uppger att de tagit upp vissa frågor med personal utan att det hänt något, t ex önskemål om kontakt med läkare och sjuksköterska eller önskemål om åtgärdande av trösklar. En kund har det kallt på rummet men vet inte vem han ska prata med om det. Någon säger att man helst inte vill klaga och göra sig till ovän.

Anna Setterström
socialt ansvarig samordnare

Birgitta Virén
socialt ansvarig samordnare