

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

Karlstad 2018-11-16

Martina Sundler, 054-540 61 60

martina.sundler@karlstad.se

Tillsyn av Gunnerns vårdboende**Bakgrund**

Tillsynsenheten följer kontinuerligt upp kvaliteten i förvaltningens egna verksamheter inom hemtjänst, vårdboende och funktionsstöd samt hos de externa utförare som kommunen har avtal med.

Tillsynsenheten utför tillsyn enligt en treårsplan där inriktningen är att samtliga enheter ska granskas minst en gång under en treårsperiod. Syftet med tillsynen är att granska kvaliteten i verksamheten utifrån ett kundperspektiv.

Gällande lagstiftning (SoL), riktlinjer, kvalitetskrav och värdighetsgarantier ligger till grund för tillsynen. Utifrån dessa krav har ett bedömningsunderlag tagits fram som används för att ta ställning till om verksamheten uppfyller kraven.

Tillvägagångssätt

Socialt ansvarig samordnare har genomfört förannmäld tillsyn på Gunnerns vårdboende. Intervju med enhetschef samt intervju med personal (sammanlagt 5 personer) genomfördes den 11 oktober. Granskning av 16 kunders sociala journal och genomförandeplan har skett, vilket redovisas i en separat rapport.

De områden som granskats är personal och kompetens, delaktighet och inflytande, arbetssätt och metoder, dokumentation samt kvalitetsarbete.

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

Bedömningen baseras på det som framkommit i intervjuer samt vid besök. Resultatet presenteras under tre olika rubriker.

Detta fungerar bra; där det framgår vad som fungerar bra i verksamheten.

Detta behöver bevakas; som beskriver de delar där verksamheten behöver vara uppmärksam och vid behov vidta åtgärder.

Detta behöver förbättras; tydliggör de delar där förbättring behöver ske och verksamheten ska här vidta åtgärder och redovisa till tillsynsenheten.

Bedömning

Detta fungerar bra

Personalen har relevant kompetens och kompetensutveckling erbjuds utifrån behov i verksamheten. Det finns fungerande former/rutiner för introduktion av nya medarbetare, dock kan uppföljningen ske på ett mer strukturerat sätt. Ett nära ledarskap tillämpas, personalen får det stöd de behöver i det dagliga arbetet.Handledning erbjuds vid behov.

Bemanningen planeras och anpassas efter kundernas behov. Personalen arbetar aktivt för att ha så god uppsikt som möjligt men hur boendet och våningarna är utformade försvårar för personalen. Personalen vet hur de ska agera om en kund vill lämna boendet.

Det finns förutsättningar för kunderna att vara delaktiga och ha inflytande över sina insatser och sin vardag. Det är kundernas önskemål och behov som styr när och hur insatserna ska utföras. Välkomstsamtal erbjuds i enlighet med värdighetsgarantin. Enhetschef uppmanar kunder/anhöriga att ta kontakt om de har frågor eller synpunkter i stället för att ha uppföljningssamtal.

Ett funktionsbevarande arbetssätt tillämpas i verksamheten.

Kontaktmannaskap är förankrat i verksamheten. Personalen respekterar kundernas hem genom att knacka på dörren innan de går in till kund. Personalen använder namnskylt och tjänste-id.

Kunderna får erbjudande om aktivitet varje vecka. Aktiviteterna på enheten anpassas efter kundernas intressen och förmågor. Måltiderna och måltidssituationen anpassas efter kundernas behov och önskemål. Kunderna bestämmer själva när, var och vad de ska äta.

Det finns former för samverkan mellan de olika professionerna. Verksamheten vet hur de ska agera om de uppmärksammar att någon kund blir utsatt för våld i nära relationer

Personalen har kunskap om förvaltningens synpunktshantering. Personalen känner till sin rapporteringsskyldighet och att missförhållanden ska rapporteras enligt lex Sarah. De kan ge relevanta exempel på vad som skulle kunna vara ett missförhållande i verksamheten. Personalen får årlig information om sin rapporteringsskyldighet.

Detta behöver bevakas

Det framkommer att personalen är ambitiösa och att de ställer höga krav på sig själva vilket gör att de upplever otillräcklighet och blir stressade. Uppdrag, ansvar och ambitionsnivå behöver diskuteras med personal så att kunderna inte påverkas negativt.

Personalen har kunskap kring avvikelshantering när det gäller hälso- och sjukvård. Vad som mer skulle kunna vara en avvikelse saknar de kunskap

om. Detta behöver diskuteras och tydliggöras så att alla eventuella händelser utreds, åtgärdas och förebyggs.

Detta behöver förbättras

Verksamheten har inte fungerande arbetssätt gällande genomförandeplan. Planerna påbörjas sällan i samband med att kunden flyttar in och planerna följs inte upp. Planerna används heller inte i det dagliga arbetet då inte all personal känner till eller följer det som överenskommits med kund. Detta måste åtgärdas. Ovanstående medför även att kontinuiteten i insatsernas utförande är svårt att upprätthålla.

Personalen har kunskap och vet vad som gäller kring skydds- och begränsningsåtgärder. Det finns dock en osäkerhet hos personalen om vem som kan samtycka till en sådan åtgärd vilket måste åtgärdas.

Verksamheten arbetar inte aktivt med att identifiera eventuella risker, vidta åtgärder, upprätta handlingsplaner samt uppföljning.

Det framkommer att personalen brister i social dokumentation då de sällan dokumenterar åtgärder och resultatet av åtgärderna.

Förbättringsåtgärder

I tillsynen har framkommit förbättringsområden som behöver åtgärdas:

Det behöver säkerställas att verksamheten förbättrar sitt arbetssätt gällande genomförandeplan.

Det behöver säkerställas att personalen har kunskap gällande samtycke och vem som kan lämna samtycke.

Det behöver säkerställas att verksamheten arbetar aktivt med att identifiera risker, vidtar åtgärder samt följer upp resultatet.

Det behöver säkerställas att personalen uppfyller sin skyldighet att dokumentera.

En tidplan för hur verksamheten kommer att arbeta med dessa förbättringsåtgärder ska redovisas till tillsynsenheten senast den 31 januari 2019.

Martina Sundler
socialt ansvarig samordnare

Christina Millner
tillsynschef