



## KARLSTADS KOMMUN

### VÅRD- OCH OMSORGSFÖRVALTNINGEN

Karlstad 2019-05-07  
Annika Stenholm, 054-540 55 66  
annika.stenholm@karlstad.se

## Tillsyn Hagaborgs Trygghetsboende

### 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. Gällande lagstiftning (SoL), riktlinjer, kvalitetskrav och värdighetsgarantier ligger till grund för tillsynen.

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 verksamheten utifrån ett kundperspektiv.

### Tillvägagångssätt

Socialt ansvarig samordnare, medicinskt ansvarig sjuksköterska och medicinskt ansvarig för rehabilitering genomförde den 1 april 2019 en föranmäld tillsyn vid enheten Hagaborgs Trygghetsboende. Tillsynen har genomförts i form av observation. Observationen genomfördes mellan ca 07:00-12:30. Granskning av 20 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.

- **Detta fungerar bra**- där 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 vidta åtgärder och redovisa till tillsynsenheten.

### Bedömning

**Detta fungerar bra**

Bemanningen bedöms vara tillräcklig för att tillgodose kundernas behov av hjälp och stöd. Det finns utrymme för personalen att utföra både planerade och oplanerade insatser. Vid tillsynen svarar personalen snabbt på de larm som inkommer.

Kunderna är delaktiga och har inflytande över sina insatser och sin vardag. Det är kundernas önskemål och behov som styr när och hur insatserna ska utföras.

Personalen arbetar på ett sådant sätt att de uppmärksammar och tillgodoser behov och önskemål om social samvaro och aktivitet. Det finns förutsättningar för kunderna att ha en meningsfull dag med ett socialt innehåll.

Arbetet med kunderna utgår från ett funktionsbevarande arbetssätt och personalen avsätter tid för att lyssna till och samtala med kunderna.

Personalen arbetar för att kunderna ska känna sig trygga och respekterade. De ringer alltid på/knackar på innan de går in till kunden och bär arbetskläder och namnskylt.

Överlag så har personalen ett respektfullt och professionellt bemötande i möten med kunderna, individuellt anpassat utifrån den kund de samtalar/arbetar med.

Personalen har kunskap om hur dokumentationen ska utföras.

Personalen har kunskap kring avvikelshantering samt förvaltningens synpunkthantering. Personalen känner till sin rapporteringsskyldighet och att missförhållanden ska rapporteras enligt lex Sarah.

Basala hygienrutiner följs.

Kompetens- de flesta personal är undersköterskor.

Senior Alert-finns en personal avsatt att sköta registrering.

Avvikelsehantering fungerar bra gällande hälso-och sjukvård

#### Detta behöver bevakas

Det finns en viss osäkerhet gällande skydds och begränsningsåtgärder och vad som kan vara en sådan åtgärd. Kunskapen behöver öka och personalen behöver ges tillfällen att diskutera detta mer.

Under tillsynen observeras att larm används i felaktigt syfte. Personalen uppmanar kunder att larma som ett arbetssätt för att komma i kontakt med dem, vilket kan bli störande för den kund som personalen hjälper för stunden. Verksamheten bör reflektera över vilka arbetssätt man har på enheten och att larmen används i det syfte som är tänkt, att kund ska kunna påkalla hjälp vid akuta behov eller vid händelser som för kunden innebär otrygghet.

Det finns vid tillsynen inga hygienombud på enheten.  
Det råder en osäkerhet hos omvårdnadspersonalen då det gäller att dra ut åtgärdsbeskrivningar från hälsoärenden.

Se över vilka rutiner som finns då det gäller avsatt tid för omvårdnadspersonal att dokumentera.

#### Detta behöver förbättras

Personalen respekterar överlag kundernas hem och deras personliga integritet. Personalen stänger lägenhetsdörrarna när de utför insatser hos kunderna. Dock observeras under tillsynen vid några tillfällen att personal svarar i telefon inne i kunders lägenhet och att man då i samtalet med sin kollega diskuterar behov hos andra kunder. Verksamheten behöver vara uppmärksam på att kundernas lägenhet inte blir personalens arbetsplats samt att sekretessen gällande andra kunder inte röjs.

Medicinskåp inne hos kund är ej låsbara.

### Förbättringsåtgärder

I tillsynen har det framkommit förbättringsområden som behöver åtgärdas:

- Det behöver säkerställas att personalen har kunskap om att de arbetar under sekretess och tystnadsplikt och vad som gäller kring detta.

En tidsplan för hur verksamheten ska arbeta med ovanstående förbättringsområde ska redovisas till Tillsynsenheten senast den 20 juni 2019.

Annika Stenholm  
socialt ansvarig samordnare

Sara Lundgren  
medicinskt ansvarig sjuksköterska

Evelina Sundström  
medicinskt ansvarig sjuksköterska