



KARLSTADS KOMMUN

## VÅRD- OCH OMSORGSFÖRVALTNINGEN

### Biståndskontor, Tillsynsenheten

Karlstad 2018-02-22

Martina Sundler, 054-540 61 60

## Tillsyn av Oskarslund enhet 2

### 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 Oskarslund enhet 2. Intervju med enhetschef samt intervju med personal (sammanlagt 6 personer) genomfördes den 19 januari. Granskning av 15 kunders sociala journal och genomförandeplan har skett.

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

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. Ett nära ledarskap tillämpas, personalen får det stöd de behöver i det dagliga arbetet.Handledning erbjuds vid behov. Bemanningen bedöms vara tillräcklig för att tillgodose kundernas behov. Bemanningen planeras och anpassas efter kundernas behov.

Det finns förutsättningar för kunderna att vara delaktiga och ha inflytande över sina insatser och sin vardag. Verksamheten har ett fungerande arbetssätt gällande genomförandeplan och välkomstsamtal.

Ett funktionsbevarande arbetssätt tillämpas i verksamheten. Verksamheten har arbetssätt för att uppnå god kontinuitet i insatsernas utförande. 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.

Personalen har kunskap och vet vad som gäller kring skydds- och begränsningsåtgärder. 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

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

### Detta behöver bevakas

Personalen har kunskap kring avvikelshanteringen 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

Personal som arbetar inom socialtjänsten har enligt lagstiftningen en skyldighet att medverka till god kvalitet. Det framkommer att personalen inte har förståelse för sitt uppdrag och saknar kunskap om sitt ansvar i och för verksamheten. De saknar förståelse för sin roll i det systematiska kvalitetsarbetet. Detta genomsyrar stor del av hur personalen ser på tex bemanning, hur verksamheten arbetar med uppsikt över kunderna och även sin roll och sitt ansvar vid händelser som inträffat i verksamheten.

Personalen saknar tillräckliga kunskaper gällande förvaltningens synpunktshantering.

Personalen känner till sin rapporteringsskyldighet och att missförhållanden ska rapporteras enligt lex Sarah. Det framkommer dock att de inte har förståelse för vad som skulle kunna vara ett missförhållande i verksamheten.

Dokumentationen behöver förbättras då personalen sällan dokumenterar åtgärder och resultatet av åtgärderna.

## **Förbättringsåtgärder**

I tillsynen har framkommit förbättringsområden som behöver åtgärdas:

- Det behöver säkerställas att personalen har kunskap och förståelse för sitt uppdrag, sitt ansvar och sin roll i verksamheten och i det systematiska kvalitetsarbetet.
- Det behöver säkerställas att personalen känner till förvaltningens synpunktshantering.
- Det behöver säkerställas att personalen har kunskap och förståelse för vad som skulle kunna vara ett missförhållande som ska rapporteras enligt lex Sarah.
- 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 3 april 2018.

Martina Sundler  
socialt ansvarig samordnare

Christina Millner  
tillsynschef