



KARLSTADS KOMMUN

VÅRD- OCH OMSORGSFÖRVALTNINGEN

Tillsynsenheten

Karlstad 2014-04-11

Martina Sundler, 054-540 61 60

martina.sundler@karlstad.se

Granskning av Stjärnhuset vårdboende, våren 2014

Bakgrund

Tillsynsenheten genomförde 2014-03-19 ett oanmält tillsynsbesök på vårdboendet Stjärnhuset. Syftet var att granska verksamhetens kvalitet ur ett kundperspektiv. Metoden som användes vid tillsynen var observation. En omsorgskonsulent observerade arbetet på våning 1 och 2 och en omsorgskonsulent observerade arbetet på våning 3 och 4 mellan 06.35- 12.40.

Enligt den nationella värdegrunden (5 kap. 4 § SoL) ska omsorg om äldre inriktas på att de får leva ett värdigt liv och känna välbefinnande.

Värdigt liv kan innebära sådant som privatliv och kroppslig integritet, självbestämmande, delaktighet, individanpassning, insatser av god kvalitet och gott bemötande. Privatliv och kroppslig integritet omfattar möjlighet till avskildhet när det gäller bostaden och diskretion vid den kroppsliga omsorgen. Att respektera att bostaden är den äldres hem en viktig del i detta. Verksamheten ska respektera och stödja den äldres självbestämmande, den äldre måste kunna påverka den omsorg som han eller hon får. Delaktighet innebär att uppmärksamma vikten av samråd och samförstånd kring omsorgens utförande. Den äldre ska känna sig trygg med att framföra sina åsikter, vilket kräver att personalen har ett förhållningssätt som inbjuder till detta. Den vård och omsorg som utförs ska vara av god kvalitet, vilket förutsätter att det finns personal med lämplig utbildning och kompetens. Personalen behöver ha god kännedom om den äldres vanor samt omvårdnads- och vårdbehov. Ett gott bemötande förutsätter kunskaper, lyhördhet och empati. Till ett gott bemötande hör bland annat att kunna lyssna till den äldre och att ta sig tid att samtala.

Verksamheten ska inriktas på att den äldre känner välbefinnande med de insatser som ges. Till en persons välbefinnande hör sådant som känsla av trygghet och meningsfullhet. Verksamhetens ansvar är att så långt som möjligt erbjuda en trygg miljö med god vård och omsorg så att den äldre kan uppleva välbefinnande även om denne har ett omfattande omvårdnadsbehov. Det är viktigt med kontinuitet i hur omsorgen bedrivs och de vardagliga rutinerna så att inte den äldre upplever

ovisshet och otrygghet. I arbetet med att skapa trygghet hör också ett bemötande med respekt, hänsyn, lyhördhet och vänlighet. Välbefinnande innebär också att den äldre känner meningsfullhet i tillvaron. Det gäller att skapa förutsättningar för sådant som ger den äldre livsmod, livsglädje och en känsla av sammanhang.

Redogörelse

Stjärnhuset är ett vårdboende för personer med omfattande behov av vård och omsorg. Vårdboendet består av fyra våningar med sju lägenheter på varje. På vårdboendet finns även några lägenheter avsedda för korttidsvård.

Nedan följer en redogörelse och bedömning baserad på det som observerats och framkommit på de olika våningarna vid tillsynsbesöket.

Våning 1

På våning 1 börjar personal morgonen med att låsa upp köket och förbereda frukosten. Personalen knackar på dörren innan de går in till kund och tilltalar kunden när dörren öppnas. När personalen gått in stängs dörren till lägenheten. De kunder som kommit upp och fått frukost sitter ensamma i matsalen. Under förmiddagen tittar personal till kunderna och frågar hur det går och kunderna får erbjudande om frukt och kaffe. Radion står på med hög musik i köket.

Våning 2

På våning 2 knackar personalen på dörren innan de går in till kunden. När personalen utför morgonarbete inne hos kund är dörrarna till lägenheterna öppna. En kund har sin säng rakt framför dörröppningen vilket gör att det är full insyn från korridoren. När den första kunden ska äta frukost frågar personal kund om denne vill ha fil, personal uppmuntrar kunden att ta sig fram i rullstolen självständigt och personal förklarar var olika saker finns på bordet.

Under förmiddagen är alla kunder inne i sina lägenheter. Personalen utför dusch, städning och tvätt hos kunder. Personal berättar för kund om vad som ska göras och frågar om det går bra, tex berättar för kund att personal ska städa och frågar kund om det går bra. På den dörr där personal befinner sig sitter en lapp ”Här finns personal, knocka så kommer vi så fort vi kan”.

Strax innan lunch kommer kunder ut i köket. Det är personal som väljer vilken mat som ska beställas till lunch. Lunchen serveras direkt ur kantinerna och tallrikar ställs fram direkt på bordet av personal. Kunderna får frågan Blir det bra så? Vill du ha mer? Ska jag dela sönder? En personal hämtar sin privata matlåda, värmer den och sätter sig vid bordet med kunderna. En kund får frågan om denne vill ha haklapp, svar inväntas inte utan haklappen sätts på. Kunderna tillfrågas om de vill ha mer mat. En kund säger att han vill ha blodpalt, vit sås och stekt fläsk. Personal som hör detta gör inte någon notis om det. Ytterligare en personal sätter sig vid bordet i matsalen. Efter en halvtimme är lunchen avklarad och kunderna tillfrågas om (uppmantas att) de vill gå till sina lägenheter och ”vila middag”.

Våning 3

På våning 3 knackar inte personalen på dörren innan de går in till kund. Dörrarna hålls öppna när personalen utför arbete inne hos kunderna. En kund får frågan vad hon vill ha till frukost samt vilken arm hon vill ha klockan på. Denna kund har fått hjälp med dusch av personal, när kund kommer ut i matsal är hon inte ren runt ögonen. En kund ligger i sin säng inne i lägenheten vilken är väl synlig från korridoren. Personalen pratar om andra kunder med varandra när de är inne hos en annan kund. Personalen är inne i kundernas lägenheter utan att kunderna är närvarande. Vid tillfället för tillsynen ska två kunder åka hem från korttidsvården. Personalen packar ihop alla deras saker i lägenheterna utan att kund är närvarande. Vid ett tillfälle när personal är inne hos en kund och ska hjälpa till att byta inkontinensskydd/toalettbesök så stänger personal dörren och säger till omsorgskonsulent att man ska bespara korridoren på lite lukt och därför stänger dörren.

Samtliga kunder är uppe och har fått frukost vid 09.00. Under tiden kunderna äter frukost plockar och skramlar personal med disk. Ingen kund får frågan om de är mätta eller vill ha något mer. Under förmiddagen sitter de flesta kunder kvar i köket, några av dem sover. Ingen kund får frågan om de vill ha något att äta eller dricka, ingen får heller frågan om de behöver gå på toaletten.

Lunchen läggs upp på tallrik av personal, ingen kund får frågan om hur mycket de vill ha. En kund får frågan om vad hon vill dricka. Tre kunder äter i sina lägenheter efter eget önskemål. När alla kunder fått mat sätter sig en personal hos kunderna, dock inte hos den kund som sitter ensam vid ett bord. Några kunder får frågan om de vill ha mer när de ätit upp. Den kund som sitter själv har svårigheter att få i sig mat och dryck, ställer bland annat glaset i maten. Vid 12.00 får denna kund lite stöttning av en personal. Strax efter 12.00 går personalen och äter lunch på sitt kontor. Kunderna sitter då i matsalen själva. En kund med synnedsättning ser inte maten på tallriken, får tom sked vid upprepade tillfällen, hon tror då att maten är slut men det finns kvar på tallriken. Ingen personal uppmärksammar detta. Till slut går kund från bordet.

Våning 4

På våning 4 börjar personalen morgonen med att möblera om i matsalen så att alla kunder ska få plats. En ny kund har kommit till vårdboendet och på grund av möbleringen hamnade denne lite avsides. Under tiden pratar personalen med varandra om ”de som sitter i rullstol och de som är mer normala”.

Oftast går personalen in i kunds lägenhet utan att först knacka på dörren. Dörrarna till lägenheterna hålls öppna vid omvårdnadsarbetet, det hörs väl ut i korridor vad som görs inne i lägenheterna och vad kund och personal pratar om. När personalen utför omvårdnadsarbete inne hos kund berättar personalen vad de gör och vad de ska göra. Personalen fångar upp kundens intressen och pratar med kund om dessa.

Personal skojar och skrattar med kunderna. Flera kunder får frågan om vad de vill ha till frukost och vad de vill ha på sig. Kunderna får göra det de kan själva vid omvårdnaden så som att tvätta övre. Personalen pratar med varandra om andra kunder när de är inne hos annan kund, tex berättar att en viss kund snarkar så personal inte vill väcka kunden än och att en viss kund behöver hjälp med toalettbesök. Personalen är inne i kundernas lägenheter utan att kunden är närvarande. När telefonen ringer går personal ut ur kundens lägenhet och tar samtalet. När två personal är inne och städar hos en kund pratar personal med kunden.

Den första kunden får hjälp strax efter 07.00 utav personalen. När personalen ska hjälpa kund med hygien uppmärksammas att denna kund saknar tvättlappar. En personal går då in till en annan kund och hämtar tvättlappar. Personal knackar inte på dörren, säger ingenting till kunden som bor där utan går direkt in i badrum och hämtar tvättlappar och går ut igen. En kund kommer ut i köket vid 07.55 och får frukost först vid 08.20. Några andra kunder sitter redan i köket och äter frukost. Personalen är vid några tillfällen ute i köket under denna tid och tittar till kunderna. Personal frågar tillslut omsorgskonsulent om kunden fått frukost eller inte.

Under förmiddagen är det en kund som själv påtalar att denne är hungrig som får erbjudande om något att äta. De andra kunderna får inget erbjudande om något att äta eller dricka. Ingen kund får heller något erbjudande om hjälp att gå på toaletten.

Bedömning

I tillsynen har det framkommit förbättringsområden på våningarna som behöver uppmärksammas för att säkerställa verksamhetens kvalitet.

Det är svårt att veta i vilken omfattning kunderna har förmåga att själva uppmärksamma personalen på eventuella behov av hjälp. Kunderna lämnas ensamma långa stunder i köket, även under måltider, flera händelser observeras där kund skulle behövt hjälp av personal. Det behöver säkerställas att personalen är så pass närvarande att de kan uppmärksamma och tillgodose kundernas behov av hjälp.

Det finns tillfällen där personalen skulle kunna göra kunderna mer delaktiga och stunder där personalen skulle kunna ta sig tid för social samvaro med kunderna. Uppfattningen utifrån observationen är att personalen ser sitt arbete som ett antal arbetsuppgifter som ska utföras och att de saknar ett kundfokus när de utför arbetet.

Under observationen framkommer att det finns personal som saknar förståelse och respekt för att kundens lägenhet är dennes hem och bostad. Detta visar sig i att personal på vissa våningar sällan knackar innan de går in, de går in och ut ur lägenheten efter eget behov, även när kunden inte är i lägenheten. De hanterar även kunders tillhörigheter utan att kunden är närvarande eller tillfrågad. Omvårdnadsarbetet utförs till stor del med öppen dörr vilket gör att kundens

integritet inte respekteras. Personalen pratar med varandra inför kund om andra kunder på ett sådant sätt att sekretessen inte kan upprätthållas och den personliga integriteten inte respekteras.

Bedömningen utifrån observationen är att arbetet inte alltid utförs i enlighet med den nationella värdegrunden.

En plan för hur verksamheten kommer att arbeta för att åtgärda det som framkommit i tillsynen ska redovisas till Tillsynsenheten senast 13 juni 2014. Tillsynsenheten kommer att följa upp arbetet

Martina Sundler
omsorgskonsulent

Anna Setterström
omsorgskonsulent