

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

Karlstad 2015-05-26

Anna Setterström, 054-540 56 59

anna.setterstrom@karlstad.se

Tillsyn av Vänervikens 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. Tillsynen utgår från ett kundperspektiv och baseras på gällande lagstiftning, förvaltningens kvalitetskrav, värdighetsgarantier och riktlinjer.

Tillsyn planeras och utförs enligt en treårsplan där inriktningen är att samtliga enheter ska granskas minst en gång under en treårsperiod. Utöver det som i förväg planerats kan tillsyn genomföras på förekommen anledning eller andra initiativ på ytterligare enheter.

Tillsynsenheten genomför under våren 2015 tillsyn vid sex vårdboenden, varav Vänerviken är ett.

Tillvägagångssätt

Omsorgskonsulenter genomförde den 28 april 2015 ett oanmält tillsynsbesök på vårdboendet Vänerviken. Syftet var att granska verksamhetens kvalitet ur ett kundperspektiv. Observation genomfördes vid två avdelningar (Svalan och Hägern) mellan kl. 6.30–13.00. En observationsguide som utgår från förvaltningens kvalitetskrav, värdighetsgarantier och gällande lagstiftning användes. Nedanstående redovisning och bedömning baseras på det som

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

framkommit vid observationen. Dietist har gjort observation av måltidssituationen parallellt med omsorgskonsulenternas granskning vilket redovisas i separat rapport.

Redovisning och bedömning

Beskrivning av verksamheten

Vänerviken är ett särskilt boende för personer med demenssjukdom. Boendet drivs i kommunens regi. Boendet är beläget i Skattkärr en bit utanför centrala Karlstad och består av tre avdelningar med totalt 25 lägenheter. Två avdelningar är i markplan och en avdelning finns på andra våningen. Uteplatser och balkonger finns. Avdelningarna består av korridor med lägenheter på ömse sidor om kök/matsal/allrum. På avdelning Svalan bor det vid tillfället för tillsynen kunder i samtliga åtta lägenheter. På avdelning Hägern är en av de nio lägenheterna tom och åtta kunder bor på avdelningen.

Personal och kompetens

På avd. Hägern arbetar två ordinarie personal under morgonen/förmiddagen. På avd. Svalan arbetar två ordinarie personal samt en vikarie som extra resurs från kl. 10. Personalen arbetar omväxlande med omvårdnad och med sysslor i köket. Uppfattningen är att kunderna får komma upp i den takt och vid den tidpunkt som de önskar. Personal finns alltid på avdelningen men de kan vara upptagna med arbete i någon kunds lägenhet. Några kunder behöver hjälp från två personal samtidigt och övriga kunder lämnas då i gemensamhetsutrymmet utan uppsikt. Detta händer flera gånger under morgonen/förmiddagen samt under måltiderna på båda avdelningarna. Personal är borta i upp till 25 minuter. Kunder lämnas utan uppsikt även ute på balkong eller uteplats. På avd. Hägern uppstår under denna tid situationer där personal hade behövt vara närvarande. På ena avdelningen utför personal även städning i korridor (torkning av golv) under förmiddagen. På den andra avdelningen är en personal under viss tid upptagen med att beställa matvaror.

Vid tillfället för tillsynen fanns tid för personalen att tillgodose kundernas omvårdnadsbehov och utföra rutinerna runt måltiderna. Det framkommer dock att kunder lämnas ensamma i de gemensamma utrymmena samt på balkong/uteplats utan uppsikt, långa stunder. Det behöver säkerställas att personalen är organiserad och har ett sådant arbets- och förhållningssätt att de uppmärksammar om kunderna behöver hjälp, stöd eller tillsyn.

Delaktighet och inflytande

Personal ger intryck av att känna kunderna väl och att veta vilka insatser de ska utföra. Personalen har kunskap om vissa individuella önskemål hos kunderna, t.ex. hur kund vill dricka sitt kaffe. Kunderna tillfrågas dock sällan om hur de vill ha det. Frukost serveras allt eftersom kunderna kommer upp och ut i matsal/allrum. Det finns också kunder som får frukost serverad på bricka i sin lägenhet. Kunderna tillfrågas delvis om hur de vill ha sin frukost, flera kunder tilldelas utan frågor eller kommentarer. Vid lunchmåltiden tillfrågas vissa kunder om vad de vill dricka till maten samt om mer sås önskas. Det finns inte någon kund som är delaktig i momenten runt frukost- eller lunchmåltiden. Det förekommer endast i något enstaka fall att kund tillfrågas om hon/han har fått tillräckligt med mat och är mätt. På en avdelning äter samtlig personal av lunchmaten, innan alla kunder har ätit färdigt.

Flera kunder skulle kunna vara betydligt mer delaktiga i de olika momenten runt måltiden. Personal och ledning behöver tillsammans reflektera över och diskutera hur kundernas delaktighet och inflytande kan

ökas samt hur ett funktionsbevarande arbetssätt kan tillämpas i större utsträckning.

Arbetssätt och metoder

Dagpersonal får muntlig rapport från nattpersonalen när de börjar sitt arbetspass. De får även en lista med korta ”kom-i-håg” om kunderna på avdelningen från nattpersonalen.

Bemötandet från personalen är i huvudsak respektfullt och personalen talar oftast om kunderna på ett respektfullt sätt. Det finns dock tillfällen då personal med varandra och inför andra kunder t.ex. uttrycker missnöje över kunder som är högljudda (ropar) samt tillfällen då personal låter kunderna sitta och vänta, inte besvarar frågor från kunder, svarar nedlåtande eller nonchalant. Det finns tid för personal att prata med kunderna under hela morgonen/förmiddagen men personal ger intryck av att vara upptagna och bjuder inte in till samtal. Det förekommer också att personal utesluter kunderna ur samtal genom att prata med varandra om privata saker.

Personalen arbetar i huvudsak på ett sådant sätt att de tar hänsyn till och respekterar kundens integritet och att kundens lägenhet är dennes hem, t.ex. knackar de oftast på innan de går in. Dörren stängs också då personal utför omvårdnad inne hos kund. Det finns dock situationer då personal inte knackar och då de går in i kundens lägenhet fast kunden inte är där, t.ex. för att bädda rent eller hämta/lämna tvätt. En av de fem personal som var i tjänst vid tillfället för tillsynen bar namnskylt.

Kunderna får hjälp med allt i och runt måltidssituationerna. Mycket av detta skulle de flesta kunderna klara av att göra själv, t.ex. att fylla på dryck i sitt glas eller lägga upp mat på tallriken.

Inga aktiviteter erbjuds under morgonen/förmiddagen. Det finns tillfällen där personal skulle kunna prata med och sitta ner hos kunderna men personal gör då andra saker i stället. På avd. Hägern ser flera kunder på TV under förmiddagen, ingen kund har dock ro att sitta någon längre stund. Flera reser sig och går till och från allrummet många gånger. Personalen är upptagen med annat och tar inte någon notis om detta. På avd. Hägern serveras kaffe under förmiddagen. På avd. Svalan serveras inte något gemensamt förmiddagsfika, personal uppger att det inte hinns med denna dag. Endast en kund erbjuds kaffe och kaka.

Avdelningsdörrarna är låsta med kodlås. Knapparna för att öppna sitter i höjd med övre dörrkarmen, på en avdelning finns koden synlig. Dörr till trädgården på bottenvåning har kodlås, synlig kod saknas. Balkongdörrarna har lås som låses med nyckel. Tvättstuga, personaltoalett och kontor är låsta samt att köksdelen låses till då personal inte är i köket. På avd. Hägern finns dessutom två andra dörrar låsta ut från korridoren med trappa ner till bottenvåningen. Dessa dörrar har vanligt lås. Lägenhetsdörrarna har s.k. hotellås, vilken kod som ska användas till respektive dörr står i vissa fall på en lapp på dörren. Enligt personal använder några få kunder trygghetslarm. På avd. Hägern har tre kunder dörrlarm monterat. Larmet används nattetid. På avd. Svalan finns enligt personal dörrlarm i samtliga lägenheter men sensorn för att larmet ska kunna användas har inte monterats för alla kunder. Personalen där uppger att larmen används för att hålla koll och att det är personalen som avgör vem som ska ha larm. En personal uppger även att de

mer och mer börjat använda larmen dagtid samtidigt som en personal beskriver att hon alltid stänger av larmen när kunden kommit upp på morgonen.

Det förekommer situationer då kunder inte bemöts på ett bra sätt. Det är viktigt att personal ges möjlighet att reflektera över hur de i olika situationer bemöter kunder, så det kan säkerställas att kunderna får ett värdigt och respektfullt bemötande i alla situationer. De behöver också kontinuerligt diskutera hur de ska arbeta så att kundens lägenhet och de gemensamma utrymmena inte enbart blir en arbetsplats för personalen. Det behöver säkerställas att personal bär namnskylt i enlighet med gällande värdighetsgaranti.

Under tiden för tillsynsbesöket förekom inte någon form av aktivitet eller social stimulans. Det fanns dock utrymme för personal att arbeta på ett sådant sätt att kunderna får en mer meningsfull dag. Verksamheten behöver se över hur de tillfällen som finns för social stimulans bättre kan tas tillvara så att kundernas vardag på boendet får ett socialt innehåll.

Skydds- och begränsningsåtgärder i form av låsta dörrar och dörrlarm förekommer. Skydds- och begränsningsåtgärder ska inte användas för att ersätta personal. Det behöver ses över hur dörrlarmen hanteras så det kan säkerställas att användandet alltid föregås av en bedömning av relevant profession. För att minimera risken för att kunderna ska uppleva sig vara instängda och begränsade är det viktigt att personalen arbetar så att de har uppsikt över om någon kund behöver hjälp vid de låsta dörrarna. Synliga koder för utpassering behöver sättas upp där det saknas.

Kvalitetsarbete

Vid tillsynsbesöket uppfattas inte att några synpunkter framförs från kunder. Blankett eller annan information om hur synpunkter kan lämnas finns inte synlig på någon av avdelningarna.

Information om vart synpunkter kan framföras/lämnas bör finnas synligt på avdelningen för kunder och närstående/företrädare.

Förslag på åtgärder

I tillsynen har framkommit förbättringsområden som behöver uppmärksammas för att gällande lagstiftning, kvalitetskrav och värdighetsgarantier ska uppnås. Följande förslag på åtgärder lämnas:

Det behöver säkerställas att personalen är organiserad och arbetar så att de uppmärksammar om kunder som lämnas utan uppsikt behöver hjälp, stöd eller tillsyn.

Kundernas delaktighet och inflytande kan öka, bl.a. i måltidssituationen.

Det behöver säkerställas att kunderna får ett värdigt och respektfullt bemötande i alla situationer.

Det behöver säkerställas att personal bär namnskylt i enlighet med gällande värdighetsgaranti.

Det sociala innehållet i kundernas vardag kan utvecklas genom att de tillfällen som finns för social stimulans tas till vara.

Det behöver ses över hur dörrlarmen hanteras så det kan säkerställas att användandet alltid föregås av en bedömning av relevant profession.

Synliga koder för utpassering behöver sättas upp där det saknas.

En tidplan för hur verksamheten kommer att arbeta med ovanstående förbättringsområden och åtgärdsförslag ska redovisas till Tillsynsenheten senast den 1 juli 2015.

Anna Setterström
omsorgskonsulent