



## KARLSTADS KOMMUN

### VÅRD- OCH OMSORGSFÖRVALTNINGEN

Lö

#### Biståndskontor, Tillsynsenheten

Karlstad 2019-05-28

Martina Sundler, 054-540 61 60

martina.sundler@karlstad.se

## Tillsyn Vänerviken

### 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 kvaliteten i verksamheten utifrån ett kundperspektiv.

### Tillvägagångssätt

Socialt ansvariga samordnare genomförde den 6 maj 2019 ett oanmält tillsynsbesök på vårdboendet Vänerviken. Observation genomfördes mellan ca kl. 6:45–13.45. En observationsguide som utgår från förvaltningens kvalitetskrav, riktlinjer, värdighetsgarantier och gällande lagstiftning användes. Nedanstående redovisning och bedömning baseras på det som framkommit vid observationen.

### Redovisning och bedömning

Ingen av den personal som arbetade vid tillfället för den oanmälda tillsynen efterfrågade legitimation för att säkerställa att SAS var dem de utgav sig att vara. Det behöver säkerställas att det finns rutiner som säkrar att inte personalen ger någon obehörig tillgång till känsliga personuppgifter och sekretessbelagda uppgifter om kunderna.

### Hägern

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.

Bedömningen utifrån tillsynen är att bemanningen är tillräcklig för att tillgodose kundernas behov. Det finns utrymme för personalen att utföra både planerade och oplanerade insatser. Vid tillsynen svarar personalen snabbt på de larm som inkommer.

Personalen uppmärksammar kundernas behov av hjälp och stöd löpande under dagen. Personalen är närvarande och tillsammans med kunderna stora delar av dagen vilket skapar förutsättningar att ha uppsikt över kunderna.

Personalen respekterar kundernas hem och deras personliga integritet. Kundernas lägenhetsdörrar stängs när personal utför insatser hos kunderna och personalen knackar innan de går in.

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

Personalen har ett professionellt bemötande gentemot kunderna.

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

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

Det finns en viss osäkerhet hos personal gällande 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. Någon känner dock en osäkerhet i hur hen ska gå tillväga vid en rapportering.

### **Sjösvalan**

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.

Bedömningen utifrån tillsynen är att bemanningen är tillräcklig för att tillgodose kundernas behov. Det finns utrymme för personalen att utföra både planerade och oplanerade insatser. Vid tillsynen svarar personalen snabbt på de larm som inkommer.

Personalen uppmärksammar kundernas behov av hjälp och stöd löpande under dagen. Personalen är närvarande och tillsammans med kunderna stora delar av dagen vilket skapar förutsättningar att ha uppsikt över kunderna.

Personalen respekterar kundernas hem och deras personliga integritet. Kundernas lägenhetsdörrar stängs när personal utför insatser hos kunderna och personalen knackar innan de går in.

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

Personalen har ett professionellt bemötande gentemot kunderna.

### **Förbättringsåtgärder**

Tillsynen har överlag visat på ett bra resultat. Några förbättringsområden har framkommit som verksamheten behöver arbeta med för att ytterligare höja kvaliteten i verksamheten:

- Det behöver säkerställas att det finns rutiner som säkrar att inte någon obehörig får tillgång till känsliga personuppgifter och sekretessbelagda uppgifter om kunderna.
- Det behöver säkerställas att personalen har kunskap om vad som skulle kunna vara en avvikelse.
- Det behöver säkerställas att personalen har tillräcklig kunskap om förvaltningens synpunktshantering.
- Det behöver säkerställas att personalen har kunskap om hur de ska gå tillväga vid en rapportering enligt lex Sarah

Verksamheten har ett ansvar att arbeta med och åtgärda identifierade förbättringsområden. Tillsynsenheten avser inte att göra någon uppföljning.

Martina Sundler  
socialt ansvarig samordnare

Jennie Halldin  
socialt ansvarig samordnare