

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

Karlstad 2019-03-21

Martina Sundler, 054-540 61 60

martina.sundler@karlstad.se

Tillsyn Zakrisdal**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 februari 2019 ett oanmält tillsynsbesök på vårdboendet Zakrisdal. Observation genomfördes vid två avdelningar (Skogstorpet och Bellby) mellan ca kl. 7.00–13.45. 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

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

personalen ger någon obehörig tillgång till känsliga personuppgifter och sekretessbelagda uppgifter om kunderna.

Skogstorpet

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 överlag kundernas hem och deras personliga integritet. Dock lämnar flera av personalen kundernas lägenhetsdörrar öppna när de utför insatser hos kunderna. Verksamheten behöver även vara uppmärksam så att kunderna får vara delaktiga när det finns möjlighet samt att kundernas lägenhet inte enbart blir personalens arbetsplats.

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. Dock förekommer det tillfällen när de pratar om kunder när andra kunder är närvarande.

Det finns en osäkerhet hos personalen gällande skydds och begränsningsåtgärder.

Personalen har kunskap kring avvikelshantering samt 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. Personalen upplever att de sällan får återkoppling på de händelser de rapporterat som avvikelser eller lex Sarah.

Bellby

Vid tillsynen uppmärksammas att det finns tillfällen där kunderna skulle kunna vara mer delaktiga. En översyn av arbetssätt behöver göras för att öka kundernas delaktighet och inflytande över sina insatser och sin vardag.

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 respekterar överlag kundernas hem och deras personliga integritet. Personalen stänger lägenhetsdörrarna när de utför insatser hos kunderna. Verksamheten behöver dock vara observant/uppmärksam så att kunderna får vara delaktiga när det finns möjlighet samt att kundernas lägenhet inte enbart blir personalens arbetsplats.

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. Under tiden för tillsynsbesöket förekom ytterst lite social stimulans

eller aktivitet på avdelningen. Det fanns utrymme för personal att arbeta på ett sådant sätt att kunderna får en mer meningsfull dag.

Det är viktigt att personalen arbetar på ett sådant sätt att kundernas behov av hjälp och stöd fångas upp under dagen. Vid tillsynen var det bland annat flera kunder som satt på samma ställe i flera timmar utan att personal uppmärksammade att kunderna hade behövt hjälp och stöd från personal. Personalen hade överlag mer fokus på de arbetsuppgifter som skulle utföras än kunderna. Detta arbetssätt minskar även förutsättningarna för personalen att ha uppsikt över kunderna.

Det förekommer situationer där personalen inte har ett professionellt bemötande gentemot kunder. De pratar över huvudet på kunder, de pratar om kunder inför andra kunder samt uttrycker sig ibland på ett sådant sätt som kan uppfattas kränkande.

Det finns en osäkerhet hos personalen gällande skydds och begränsningsåtgärder.

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

Personalen har kunskap om 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.

Förbättringsåtgärder

I tillsynen har det framkommit förbättringsområden som behöver åtgärdas:

Det behöver säkerställas att personalen har kunskap om skydds- och begränsningsåtgärder och vad som gäller kring detta.

Det behöver säkerställas att det finns rutiner som säkrar att inte någon obehörig får tillgång till känsliga personuppgifter och sekretessbelagda uppgifter om kunderna.

På Bellby behöver det även säkerställas att:

kunderna får vara delaktiga och ha inflytande över sina insatser och sin vardag.

personalen arbetar på ett sådant sätt att kundernas behov av hjälp och stöd fångas upp.

kunderna har en meningsfull tillvaro med ett socialt innehåll.

personalen har ett professionellt bemötande gentemot kunderna.

personalen har kunskap om vad som skulle kunna vara en avvikelse.

En tidsplan för hur verksamheten kommer att arbeta med ovanstående förbättringsområden och åtgärdsförslag ska redovisas till Tillsynsenheten senast den 18 april 2019.

Martina Sundler
socialt ansvarig samordnare

Annika Stenholm
socialt ansvarig samordnare