



Datum
2006-12-04

TYRESÖ KOMMUN
Socialförvaltningen
Staben

**Verksamhetsuppföljning samt tillsyn
av hälso- och sjukvårdens kvalitet på**

TROLLÄNGEN

2006

Hans Meidal, kvalitetsutvecklare
Lena Mattila, MAS

\\web02\inetpub\tyreso.yourvoice.se\work\social\2007-01-24\Protokoll\Bilagor\§ 1005 Verksamhetsuppföljning samt tillsyn 2006.doc

Postadress	Besöksadress	Telefon	Fax	E-post	Webbsida
Bollmoravägen 28 C 135 40 TYRESÖ		+46 8 742 91 00	+46 8 712 58 35	socialforv@tyreso.se	www.tyreso.se

Verksamhetsuppföljning av Äldreboende

Trollängen 2006

Äldreboendet Trollängen är beläget i Trollbäcken med nära anslutning till Trollbäckens centrum och Drevviken. Trollängen drivs på entreprenad åt Tyresö kommun av Carema Äldreomsorg AB (fd Svensk Äldreomsorg AB). Boendet har totalt 59 platser som fördelas enligt följande; 9 platser korttidsvård och 50 platser för permanent boende. På varje avdelning för permanent boende finns 10 platser, därav en avdelning för minneshandikappade vilken inrättades under 2004. I den under 2004 genomförda upphandlingen av driften av Trollängens verksamhet har Carema (fd Svensk Äldreomsorg AB) fått förnyat förtroende för nästa 5-årsperiod, 15/1 2005 till och med 14/1 2010. (Avtalet kan därefter förlängas 3 år)

Metoder för uppföljning och insyn

Under oktober, november, december 2006 har verksamheten på Trollängen särskilt granskats av kvalitetsutvecklaren samt kommunens medicinskt ansvariga sjuksköterska (MAS). Utgångspunkten för granskningen är de av socialnämnden fastställda dokumenten för tillsyn och granskning av särskilda boenden i Tyresö kommun. Granskningen har genomförts genom intervjuer med verksamhetschef på boendet, intervjuer med vårdpersonal, boende på avdelningarna samt anhöriga. Intervjufrågorna har koncentrerats på bemötande, integritet, självbestämmande och aktiviteter. Genomgång av synpunkter och brister som fanns vid 2004 års granskning samt Länsstyrelsen tillsyn 2005 har gjorts och hur dessa har följts upp och åtgärdats av ansvariga. Information om verksamheten har även hämtats från de kvalitetsråd som finns på Trollängen. Enheten har skickat ut enkäter till de boende och anhöriga. En genomgång och analys av inkomna klagomål från boende, anhöriga, personal har gjorts i samband med granskningen. Synpunkter har inhämtats från biståndshandläggare inom äldreomsorgen. Kvalitetsutvecklaren har besökt Trollängen vid flera tillfällen för att bilda sig en uppfattning om verksamheten.

Kvalitetsarbete

Övergripande mål finns för verksamheten. Dessa är förankrade hos personalen. Carema AB arbetar utifrån ett koncept som kallas Den Goda Dagen, detta syftar till att ge de boende bra service, vård och omsorg så att de kan känna trygghet. Den Goda Dagen bygger på fyra sk hörnstenar;

Kontaktmannaskap

Den boende får egen kontaktperson som har ett särskilt ansvar för den boende, denne har också huvudansvaret för informationen till de anhöriga.

Service- och omvårdnadshandling

Denna handling upprättas för varje boende. Där den enskildes behov, önskemål och omvårdnadsinsatser dokumenteras. Dokumenten följs upp två gånger per år.

Råd

Dessa syftar till att öka den boendes, de anhörigas och personalens delaktighet för att utveckla kvalitet och innehållet i verksamheten. Dessa råd finns på Trollängen; kvalitetsråd, kostråd, aktivitetsråd samt anhörigråd. Frågor som rör etik tas upp i kvalitetsrådet. Protokoll från kvalitetsråden skickas till kvalitetsutvecklaren samt medicinskt ansvarig sjuksköterska i Tyresö kommun. För att följa upp kvaliteten på boendet genomförs

enkätundersökningar av Carema AB. Detta sker en gång per år bland de boende, anhöriga och personal. Enheten arbetar aktivt för att utveckla former och rutiner för att säkra kvaliteten i verksamheten.

Miljö

Fastigheten har tre våningar och ligger i ett område med blandad bebyggelse i nära anslutning till Trollbäckens centrum och Drevviken.

Den administrativa personalen, sjuksköterske- och verksamhetsschefens expeditioner ligger i entreplanet. Rehabiliteringspersonalens expedition ligger en trappa upp.

Varje enhet har tio boende. Lägenheterna för permanent boende är 37 kvm och har eget toalettutrymme samt klädkammare. Varje enhet har gemensamt kök och vardagsrum.

Korttidsvården har plats för nio personer. Under 2004 omvandlades en av Trollängens enheter till ett boende för dementa. Länsstyrelsen har i sin tillsyn kritiserat att enheten har tio boende istället för nio. Likaså ska alla boende ha egna kokmöjligheter.

De boende

I november 2006 såg åldersfördelningen ut enligt följande, exkl. korttidsavdelning:

	Avd A	Avd B	Avd C	Avd D	Avd E
-64					
65 – 79	1 man 3 kvinnor	1 man 2 kvinnor	2 män 1 kvinna	1 man 3 kvinnor	3 män 1 kvinna
80 – 89	1 kvinna	1 man 3 kvinnor	1 man 4 kvinnor	3 kvinnor	1 man
90 – 99	1 kvinna 1 man	3 kvinnor	2 kvinnor	3 kvinnor	1 man 4 kvinnor
100 >					
Summa boende	7	10	10	10	10
	Samtliga avdelningar har 10 platser Korttidsavdelningen 9 platser				

Organisation

Verksamheten på Trollängen leds av verksamhetschefen. Denne är direkt underställd regionchefen vid Carema AB. All personal vid Trollängens äldreboende är direkt underställd verksamhetschefen. Verksamhetschefen är tillgänglig måndag – fredag dagtid. På enheten har en sjuksköterska det medicinska ledningsansvaret.

Personal

Av tillsvidareanställd personal har merparten undersköterskekompetens (25 har uskompetens och övriga 8 har vårdbiträdeskompetens). Därutöver nattpersonal där alla har undersköterskekompetens. Under 2006 har totalt 3 av de tillsvidareanställda personalen slutat. Sjukfrånvaron under 2006 har varit mycket låg. Här redovisas inga siffror då formen för redovisning skiljer sig från den kommunen använder.

Bemanningen av vårdpersonal (undersköterskor/vårdbiträden) är dag- och kvällstid 30.20 årsarbetare (åa) och är fördelade enligt följande;

På varje avdelning med tio boende finns två undersköterskor/vårdbiträden mellan klockan 07.00 – 21.15. Utöver detta finns vid behov en undersköterska/vårdbiträde som resurs under förmiddagar. Detsamma gäller på korttidsvården. På demensavdelningen är bemanningen 3 undersköterskor/vårdbiträden på förmiddagar. Nattetid tjänstgör 2 undersköterskor samt en sjuksköterska som går mellan avdelningarna. Dagtid mellan 07.00 – 15.00 måndag till fredag finns 1-2 sjuksköterskor i tjänst. Kvälls och nattetid finns en sjuksköterska i tjänst på enheten.

Rehabiliteringspersonalen arbetar dagtid måndag – fredag, 0.75 arbetsterapeut, 0.75 sjukgymnast och 0.75 terapibiträde. Vaktmästare 0.50 årsanställd.

Arbetsätt

Kontaktperson utses till varje boende vid inflyttning. I de allra flesta fall besöker den inflyttande/närstående Trollängen innan inflytt och får lokalerna förevisade, får träffa personal och får information om verksamheten. Varje tillsvidareanställd personal är kontaktperson för en till två boende. Kontaktpersonen ansvarar för service och omvårdnad för den boende samt håller i kontakten med de anhöriga. Kontaktpersonens ansvar är väl förankrat i personalgruppen. De boende och deras anhöriga är medvetna om kontaktpersonens funktion. Individuella service- och omvårdnadsplaner (enl. Socialtjänstlagen/SOL) upprättas när de boende flyttar in och skall följas upp två gånger årligen samt vid behov. Under våren 2006 har ett nytt datadokumentationssystem tagits i bruk, Safe Doc, där all dokumentation ska ske. Detta i avsikt för att säkerställa dokumentationshanteringen. Vid denna granskning är det för tidigt att kunna avläsa uppnådda resultat, då systemet fortfarande kan sägas vara under introduktion- samt utvecklingsfas.

Maten

Det är som tidigare köket vid Handens sjukhus som tillagar och levererar varm mat 2 gånger dagligen. Med början under december 2006 planerar verksamheten att beställa kyld mat (från Dafgårds gastro Sortiment). Det innebär att de beställer all mat för en vecka i taget enligt en veckomatsedel, och förvarar den på plats i kylar. Trollängen kommer själva att koka potatis, pasta, ris och grönsaker mm. Den levererade maten värms sedan upp i matformar i ugnen. Fördelen med detta system är att minimera varmhållningen och transporten av maten. Dessutom kommer matdoften vid uppvärmningen på respektive avdelning att spridas till de boende vilket ses som positivt för att stimulera aptiten. Detta system används av flera Caremaenheter sedan drygt ett år och har visat sig fungera utmärkt. Det nya systemet kommer att införas succesivt med att lunchen byts ut, och att middagen serveras enligt det gamla systemet. Verksamheten arbetar med att tillskapa en lugn, hemtrevlig och stimulerande matsituation för de boende, utan jäkt, med lugn bakgrundsmusik och närvarande personal.

Den boende kan välja att äta enskilt eller att äta tillsammans med andra, kan också välja mellan olika maträtter. Dessutom finns möjligheten att få extra mat/smörgås vid behov. Det finns också möjlighet för anhörig/gäst att äta/dricka kaffe vid enheten.

Utifrån de intervjuer som hållits med personal, boende och anhöriga är min bedömning att maten och måltidssituationen huvudsakligen fungerar tillfredsställande.

Fortsättningsvis diskuteras förändringar och förbättringar tillsammans med boende och anhöriga kontinuerligt. En gång varje månad träffas kostrådet där alla avvikelser noteras och åtgärder diskuteras.

Frukost	08.00 – 09.00
Lunch	12.00 – 13.00
Kaffe/the	14.00
Middag	16.00 – 17.00
Kvällskaffe	18.00 – 19.00

Varje avdelning tillreder sin egen frukost samt eftermiddagskaffe och kvällskaffe. För den som så önskar finns möjlighet till kvällsmål utöver ovan beskrivna tider. Vid inflyttning vägs alla boende och därefter varje halvår eller oftare vid behov. På demensavdelning som på övriga avdelningar tillämpar personalen huvudsakligen arbets sättet att portionera ut mat till var och en av de boende. Detta då oavsett om den boende själv kan/vill servera sig själv enligt vad som gäller med karottsystemet. Karottsystem har periodvis provats tidigare men inte gett önskat resultat. I denna granskning har inga synpunkter framkommit angående detta vare sig från boende eller närstående. I ett led för att tillskapa självständighet och oberoende är detta ändå en fråga att beakta, inte minst då sett ur ett rehabiliteringsinriktat syn- och arbets sätt.

Övrigt

Frisör och fotvårdsspecialist kommer till Trollängen regelbundet och vid behov.

Säkerhet

En brandpolicy finns utarbetad på Trollängen. I denna framgår brandskyddsorganisationen, brandskyddsutbildningar, brandskyddsregler, kontrollsystem och uppföljningsrutiner. Enheten har direktlarm till brandkåren.

Samtliga boende har individuella trygghetslarm. De boende som inte kan nyttja dessa har regelbunden tillsyn.

Aktiviteter

För närvarande planeras att den paramedicinska personalen (arbetsterapeut, sjukgymnast och terapibiträde) tillsammans med övrig personal ska organisera aktiviteter på Trollängen. För inventering av behov, önskemål samt planering finns ett aktivitetsråd som träffas 1-2 gånger per termin. Sedan upprättas terminsvis en plan. Högläsning, gymnastik, dans, promenader med Våntjänsten, bingo, målargrupper, sångstund med kyrkan, gästande sånggrupper, tipspromenader, surströmmingsfest mm har under året erbjudits de boende. Under sommaren 2006, såsom tidigare somrar, har skolungdom genomfört sin praktik under 9 veckor vilket varit mycket uppskattat. Ungdomarna har bedrivit en cafeverksamhet utomhus alla dagar då vädret tillåtit. Inomhus har en större lokal i bottenplanet kunnat tas i bruk som sällskapsrum för de boende. Här bedrivs dels fasta aktiviteter under veckan enligt schema samt är i övrigt disponibelt för de boende på avdelningarna samt gäster på korttidsvården. Ett uppskattat initiativ!

Bemötande

I den granskning som genomförts kan konstateras att boende såväl som anhöriga och närstående känner sig väl bemötta inom Trollängens äldreboende. Anhöriga och närstående anser sig också bli lyssnade på, känner sig välkomna och att deras kunskaper tas tillvara.

Inflytande

Personalen anser att de kan påverka verksamheten i stor utsträckning. Man är framförallt positiv till ledarskapet och den omtanke och engagemang som ledarskapet ger. Kvalitetsråden har möten en gång varje månad. Anhörigrådet träffas 4 gånger under året, två möten under varje termin. Kostrådet träffas en gång varje månad. Aktivitetsrådet en till två gånger per termin. Framgår av genomförd granskning att både boende som anhöriga och närstående upplever sitt inflytande som gott.

Synpunkter och slutsatser

I granskningen framkommer det att de boende och deras anhöriga och närstående anser den vård och omsorg som ges på Trollängen är mycket god. Detsamma gäller upplevelsen av trygghet, inflytande, värdighet samt bemötande inom enheten. Målen för verksamheten är kända för personalen. Kontaktmannaskapet fungerar väl och både boende och anhöriga är nöjda med detta. Om så önskas kan kontaktman bytas. Anhöriga som närstående rekommenderar Trollängen som äldreboende.

Kontakten och samarbetet med kommunens biståndshandläggare fungerar väl. De av Tyresö kommun inrättade kvalitetsgarantierna gällande särskilda boenden är även tillämpliga för Trollängen. Dessa garantier syns förankrade och min bedömning är att verksamheten uppfyller de gällande garantierna. Detsamma gäller rutinen för

synpunkter och klagomålshantering samt Lex Sarah rutinen att de är kända. Dock finns anledning att kontinuerligt följa upp samt reflektera över ovan nämnda rutiner.

Trollängens schemasystem Medvind har utvecklats vidare sedan senaste granskningen och anses fungera tillfredsställande.

Vid förra granskningen (2004) omnämndes att den individuella omvårdnadsplaneringen (enl Socialtjänstlagen/SOL) ytterligare behövde implementeras och utvecklas. Ambitionen med att åstadkomma detta har lett till att under våren 2006 har ett datoriserat dokumentationssystem, Safe Doc, introducerats. Det innebär att all vårdpersonal alla kategorier gör sin dokumentation här. Alla kategorier kan ta del av varandras dokumentation. Vid tidpunkten för denna granskning är systemet igång på alla enheter, men ändå har för kort tid gått för att kunna dra några säkra slutsatser. Detta utvecklingsarbete pågår och kommer att fortsätta. Här är det viktigt att konstatera att detta utvecklingsarbete behöver fortgå och vara långsiktigt, så att alla ser fördelarna med systemet.

Likaså konstaterades vid förra granskningen att aktiviteter och social stimulans, särskilt i vardagen, var ett annat utvecklingsområde. Här har verksamheten under 2005 och fortsatt arbetat för att hitta former för detta utvecklingsarbete. Aktivitetsrådet planerar terminsvis in aktiviteter för de boende. I flera av dessa aktiviteter som pubafton, grötkväll är det dessutom ett stort deltagande av anhöriga som närstående. I bottenplanet har en större lokal tagits i bruk som sällskapsrum för de boende, här hålls olika schemalagda aktiviteter under veckan och är ett uppskattat initiativ. I samband med det introducerade datadokumentationssystemet finns säkert möjlighet att inventera samt ytterligare utveckla formen för individuella stimulanser i vardagen. Här handlar det framförallt om att kunna ta sig tid att sitta ned med den enskilde, samtala samt i övrigt stimulera i vardagen. Detta önskemål har även framkommit i samtal med boende som anhöriga.

Utifrån den genomförda granskningen och de intervjuer som gjorts är min bedömning att matsituationen och kosten är tillfredsställande. De allra flesta av de boende är nöjda. Det finns som alltid anledning att utveckla kost som matsituation ytterligare. Ett förslag är att diskutera och införa att personal deltar mer direkt i måltiden/matsituationen, så kallad pedagogisk måltid, samt att det görs möjligt för den boende att utifrån "sin förmåga" mer aktivt delta i denna. Det kan finnas hinder hos enskilda vårdtagare där detta inte fullt ut/eller alls är möjligt, på samma sätt kan också hinder finnas hos vårdtagaren då det att bli serverad enligt restaurangmodellen är bekvämt, varför nyordning väcker motstånd. Under denna granskning har inga synpunkter framkommit på nuvarande matordning, vare sig från boende eller anhöriga.

Inom Caremakoncernen har 2006 års kvalitetspris utdelats till Trollängens äldreboende!! Totalt inom koncernen finns ca 100-talet enheter som konkurrerar om denna utmärkelse varför det bara återstår att gratulera Trollängen!

Sammanfattningsvis är min bedömning utifrån den genomförda granskningen att de boende får god vård och omsorg på Trollängens äldreboende.

