

Trollbäckens bostadsenhet

Adress: Villa Persudde, Villa Höglid och Villa Linde

Verksamhetsform: Kommunal regi

Chef: Katrin Andersson

Kvalitetsgranskningen genomfördes: 2013-05-22 - 2013-07-01

Genomförd av:

Eva Lindgren

Kvalitetscontroller

eva.lindgren@tyreso.se

Granskningsrapporten godkänns och överlämnas till socialförvaltningen för eventuella åtgärder med anledning av granskningen.

Tyresö den 2013-09-02



Catarina Stavenberg

Kvalitetschef

Innehållsförteckning

Innehållsförteckning	2
Sammanfattning av granskning vid Trollbäckens bostadsenhet, Villa Persudde, Villa Höglid och Villa Linde.	3
Syfte 4	
Metod 4	
1 Verksamhetens förutsättningar	4
1.1 Allmänt	4
1.2 Lokaler och miljö	5
1.2.1 Bedömning	5
1.3 Ledning	5
1.3.1 Bedömning	6
1.4 Personal och bemanning	6
1.4.1 Bedömning	7
2 Arbetet i verksamheten	7
2.1 Självtändighet och inflytande	7
2.1.1 Bedömning	9
2.2 Stödperson	9
2.2.1 Bedömning	9
2.3 Meningsfull tillvaro	9
2.3.1 Bedömning	10
3 Måluppfyllelse och kvalitetsarbete	10
3.1 Trygg och säker verksamhet	10
3.1.1 Bedömning	11
3.2 Kvalitetsarbete	11
3.2.1 Bedömning	11
4 Referenser	12

Sammanfattning av granskning vid Trollbäckens bostadsenhet, Villa Persudde, Villa Höglid och Villa Linde.

-  För att tillgodose varje boendes behov av aktivitet och stimulans har alla boende så kallad "egen tid".
-  Personalkontinuiteten på bostadsenheten är hög.
-  Personalen på Villa Höglid och Villa Linde har ingen regelbunden extern handledning eller tid för reflektion inplanerat i schemat.
-  Inomhusmiljön på Villa Persudde är kal och saknar inredning som bidrar till trivsel och hemtrevlig miljö.
-  Genomförandeplanerna för boende på Villa Höglid och Villa Linde är generellt skrivna och beskriver inte individens behov i tillräcklig utsträckning.
-  Enhetschefen har påbörjat och kommit en bit på väg i arbetet med bland annat metodutveckling, gemensamt strukturerat förhållnings- och arbetssätt. Det finns skäl att uppmärksamma risken för att fortsatt utvecklingsarbete kan påverkas negativt av chefsbyten.

Kvalitetsnivåer

-  Grönt visar goda exempel som med fördel kan spridas till andra enheter.
-  Gult innebär att verksamheten har områden som kan utvecklas.
-  Rött innebär att verksamheten uppvisar brister som behöver åtgärdas.

Syfte

Kommunstyrelsen har i beslut den 27 november 2012 fastställt granskningsplan för privat och kommunal verksamhet för år 2013. Granskningarna utförs av kvalitetsgruppen i projekt Medborgarfokus.

Metod

En genomgång av dokument sker innan och under verksamhetsbesök, se referenser. Granskningen innefattar intervjuer/samtal med enhetschef, personal och boende. Nio av tolv anhöriga/företrädare har intervjuats. Den sociala dokumentationen kring de boende granskas. Observationer av verksamheten sker genom både anmälda och oanmälda besök.

Resultatet av granskningen återkopplas både muntligt och skriftligt till verksamheten som därmed har möjlighet att faktagranska innehållet innan rapporten färdigställs. Rapporten överlämnas till socialförvaltningen som avgör vilka åtgärder verksamheten eventuellt behöver vidta. Rapporten anmäls till socialnämnden och publiceras på www.tyreso.se.

Bedömningen av kvalitet vägs samman av:

- **Verksamhetens förutsättningar (strukturkvalitet)**
Granskningen grundar sig på gällande lagstiftning, Socialstyrelsens föreskrifter, kommunens riktlinjer och gällande avtal.
- **Arbetet i verksamheten (processkvalitet)**
Processer, rutiner och arbetssätt beskrivs och bedöms i förhållande till uppdraget.
- **Måluppfyllelse (resultatkvalitet)**
Granskningen grundar sig på Socialstyrelsens föreskrift om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete¹.

1 Verksamhetens förutsättningar

Här beskrivs granskningen av verksamhetens organisation, ledning, personal, lokaler och övriga resurser.

1.1 Allmänt

Trollbäckens bostadsenhet drivs i kommunal regi och består av tre gruppboendestäder, Villa Höglid, Villa Linde och Villa Persudde. Boendepåsar vid Trollbäckens bostadsenhet beviljas genom biståndsbeslut enligt LSS². Verksamheten drivs med utgångspunkt från gällande lagstiftning, Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd samt Tyresö kommuns styrdokument.

¹ Socialstyrelsens föreskrifter om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete, SOSFS 2011:9

² LSS, Lag om stöd och service till vissa funktionshindrade, 1993:387

De boende har olika funktionsnedsättningar och därmed behov av individuellt anpassat stöd och bemötande från personalen. På Villa Linde bor tre personer, två kvinnor och en man i åldrarna 46 – 55 år, på Villa Höglid bor fyra personer, tre kvinnor och en man i åldrarna 50 – 55 år och på Villa Persudde bor fem personer, två kvinnor och tre män i åldrarna mellan 46 – 55 år.

1.2 Lokaler och miljö

Bostadsenhetens tre gruppbestäder ligger i villaområdet i Trollbäcken, cirka 10 – 15 minuters promenad till centrum och allmänna kommunikationer.

Villa Lindes och **Villa Höglids** lokaler uppfyller inte Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd³ om gruppbestädens utformning.

Gruppbestäderna kommer att slås samman och de boende kommer att flytta till ett ersättningsboende, Villa Strand. Inriktningen på det nya boendet blir äldre personer med funktionsnedsättning. Under granskningen pågick planering av flytten till det nya boendet och avveckling av det nuvarande boendet. Tyvärr har inflyttningen av olika anledningar försenats. Vid granskningsstillfället var inte datum för inflyttning fastställt.

Villa Persudde har fem lägenheter som alla uppfyller Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd. Gruppbestaden består av fem lägenheter, tre lägenheter ligger i suterrängplan och två i direkt anslutning till gemensamma utrymmen på entreplanen. De gemensamma utrymmena är rymliga och består av kök och ett kombinerat mat-och vardagsrum. Boendet omges av en stor trädgård.

1.2.1 Bedömning

Villa Persudde är utformad enligt Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd.

Inomhusmiljön på Villa Persudde är kal och saknar inredning som bidrar till trivsel och hemtrevlig miljö.

1.3 Ledning

Med lämplig utbildning enligt 3 § förordningen (1993:1090) om stöd och service till vissa funktionshindrade avses en högskoleutbildning som är relevant för att en person skall kunna förestå verksamheten i en gruppbestad. Den person som av huvudmannen är utsedd att ha denna ledarskapsfunktion skall ha tillräcklig kunskap och kompetens för att bl.a. kunna ansvara för att arbetet organiseras så att den enskilde genom omvårdnaden tillförsäkras goda levnadsvillkor⁴. Vad som är tillräcklig kunskap och kompetens bedöms av Socialstyrelsen i varje enskilt fall då verksamhetschefen inte har relevant högskoleexamen.

³ Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om bostad med särskild service för vuxna, SOSFS 2002:9

⁴ § 5, Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om bostad med särskild service för vuxna, SOSFS 2002:9

Avdelningen för verksamheter för personer med funktionsnedsättning leds av avdelningschef. Inom avdelningen finns tio enhetschefer, en verksamhetsutvecklare, en systemadministratör och en projektledare.

Trollbäckens bostadsenhet leds av en enhetschef, som ansvarar för tre gruppboenden. Enhetschefen har genomgått social omsorgslinje, 120 högskolepoäng och har erfarenhet som chef i andra kommuner. Hon har arbetat som enhetschef i Tyresö kommun sedan 2007 och på nuvarande tjänst sedan 2011. Under åren har hon genomgått ett antal utbildningar och kortare kurser. Enhetschefen har en upprättad individuell kompetensplan för ytterligare kompetensutveckling.

Enhetschef får stöd i sitt arbete från närmaste ledning, kollegor och av avdelningens verksamhetsutvecklare. På enheten finns två samordnare, en för Villa Persudde och en för Villa Linde. Villa Höglid saknade samordnare vid granskningstillfället och där delar personalen på samordnarens arbetsuppgifter. Samordnarnas uppdrag är att förutom ingå i personalgruppen och arbeta i verksamheten, vara enhetschefen behjälplig med viss administration och personalbemanning vid korttidsfrånvaro.

Vid tidigare granskning av Villa Persudde framkom flera områden som behövde utvecklas. Bland annat personalens kompetens inom specifika områden, behov av att utveckla metoder samt förhållningssätt och struktur för alla boende. Våren 2011 tillträdde nuvarande enhetschef sin tjänst med uppdrag att utarbeta nya rutiner och metoder för att förbättra verksamheten. Trots att utvecklingsutvecklingsarbetet fortfarande pågick fick enhetschefen, under våren 2013, tillfälligt ett annat uppdrag och ersattes av samordnaren från Villa Persudde, som därför saknade samordnare vid granskningstillfället.

Enhetschefen eller ersättare är på gruppboendena ungefär en gång varannan vecka på inplanerade möten som verksamhetsmöte och arbetsplatsträffar. Om behov uppstår besöker hon enheten vid ytterligare tillfällen.

1.3.1 Bedömning

Enhetschefen har påbörjat och kommit en bit på väg i arbetet med bland annat metodutveckling, gemensamt strukturerat förhållnings- och arbetssätt. Det finns skäl att uppmärksamma risken för att fortsatt utvecklingsarbete kan påverkas negativt av chefsbyten.

1.4 Personal och bemanning

Tillgänglighet och bemanning

På respektive gruppboestad arbetar två personer på morgon- eftermiddag- och kvällstid. Mitt på dagen finns en personal i tjänst på respektive gruppboestad. På helgerna arbetar två till tre personer dag- och kvällstid, nattetid finns en

personal med så kallad sovande jour på varje gruppboende. Sammanlagt finns 22,02 årsarbetare på de tre gruppboendena.

Det är låg personalomsättning på boendeenheten och sjukfrånvaron för 2012 var 5,3 procent varav 4,8 procent var korttidsfrånvaro. I avvaktan på sammanslagning av Villa Höglid och Villa Linde är inte alla tjänster tillsatta med ordinarie personal, utan bemannas med vikarier. På Villa Persudde är dock samtliga tjänster tillsatta med ordinarie personal.

Enligt enhetschef har cirka 90 procent av den tillsvidareanställda personalen någon form av utbildning inom verksamhetsområdet vård och omsorg. Personalen på bostadsenheten har gått flera olika kompetenshöjande utbildningar, via Carpe⁵. Under 2013 kommer utbildningsfokus inriktas på yrkeskrav inom funktionshinderområdet och personer med utvecklingsstörning och/eller autism som åldras. En personal från Villa Linde vidareutbildar sig inom demensvård till Silviasyster⁶.

Personalen på Villa Höglid och Villa Linde har ingen regelbunden handledning eller tid för reflektion inlagt i schemat. Personalen på Villa Persudde har haft regelbunden metodhandledning, men nu gör de uppehåll för att praktisera förhållningssätt och metoder som de har kommit fram till vid handledningen.

Anhöriga och företrädare som har intervjuats uttrycker att personalen har gott bemötande och engagemang för sitt uppdrag.

1.4.1 Bedömning

Personalkontinuiteten på bostadsenheten är hög.

Personalen på Villa Höglid och Villa Linde har ingen regelbunden extern handledning eller tid för reflektion inplanerat i schemat.

2 Arbetet i verksamheten

Här beskrivs granskning av de processer och arbetssätt som används i verksamheten för att uppfylla målsättningen i uppdraget.

2.1 Självtändighet och inflytande

Genomförandeplanen ska utgå från målsättningen i biståndsbeslutet. Genomförandeplanerna på Villa Höglid och Linde är generellt skrivna och saknar tillräcklig beskrivning av de enskildes behov av stöd, önskemål och planering av fritidsaktivitet. I genomförandeplanerna för boende på Villa Persudde finns detaljerade beskrivningar av personens behov av stöd- och omvårdnad. Varje boende ska ha möjlighet att ”känna igen dagen” vilket

⁵ Carpe är ett kommungemensamt projekt i Stockholms län för verksamhets- och yrkesutveckling inom funktionshinderområdet. www.projektcupe.se

⁶ Silviasysterutbildningen är en specialistutbildning i demensvård för undersköterskor.

innebär att personalen följer en gemensam struktur när man ger stöd. I planerna som finns upprättade för boende på alla tre gruppboendena framgår vilka som deltagit vid upprättandet av denna. Uppföljning av genomförandeplanerna sker en gång per år eller vid behov. Vid granskningstillfället var flertalet biståndsbeslut inte uppdaterade.

Enhetschefen medverkar vid upprättande av genomförandeplan i samband med inflyttning, men inte vid uppföljningsmöten om det inte finns behov eller önskemål. Det är stödpersonen som kallar anhöriga/företrädare till uppföljningsmöte och som ansvarar tillsammans med samordnaren för upprättande av genomförandeplanen. I de fall anhöriga/företrädare inte deltar skickas planen för godkännande och för underskrift.

Personalen dokumenterar händelser av vikt och enhetschefen eller samordnaren sammanfattar och för in dokumentationen i T-reserva. Den löpande dokumentationen som granskades beskrev händelser av vikt och som var av betydelse för den boende.

För målgruppen på Villa Linde och Villa Höglid är det i dagsläget svårt att arbeta med brukarinflytande via brukarråd och husmöten, eftersom de boende har svårt att verbalt kommunicera. På Villa Persudde där de boende har andra förutsättningar, fanns heller inte något organiserat brukarråd eller husmöten för boendes inflytande i verksamheten.

Personalen anpassar sitt sätt att kommunicera utifrån individens förmåga. För att tillgodose varje boendes behov av aktivitet och stimulans har alla boende så kallad "egen tid". Vid dessa tillfällen gör den boende något tillsammans med personal. Aktiviteterna är individuellt anpassade efter de boendes förmågor. På Villa Persudde använder de bland annat pictogram⁷ för att förstärka sitt sätt att kommunicera med de boende.

Natttid på Villa Höglid finns det behov av dubbelbemanning. Den kommunala nattpatrullen kommer och utför dessa insatser.

Personalen uppger att samverkan med Trollbäckens vårdcentral fungerar mycket bra. De berättar att de alltid får kontakt med någon ansvarig distriktssköterska på vårdcentralen för råd och vägledning.

Personalen på bostadsenheten har kontakt med sjukgymnaster och arbetsterapeuter från Habilitering Nacka. Personalen har nära samverkan med boendes daglig verksamhet.

⁷ Enligt Specialpedagogiska skolmyndigheten definition är Piktogram ett system av bildliknande grafiska symboler tecknade i vitt mot svart bakgrund. Varje symbol står för ett ord eller begrepp.

2.1.1 Bedömning

Alla boende har uppdaterade genomförandeplaner. Genomförandeplanerna på Villa Höglid och Linde är generellt skrivna och beskriver inte individens behov i tillräcklig omfattning och behöver därför utvecklas.

Samverkan med Trollbäckens vårdcentral fungerar mycket bra.

2.2 Stödperson

Vid inflyttning utses en stödperson som ansvarar för övergripande planering. Stödpersonen har ett särskilt ansvar för att den boende får den omsorg den behöver. Stödpersonen deltar och ansvarar för upprättande av genomförandeplan och har kontakt med anhöriga/företrädare och andra personer som är viktiga för den enskilde. Alla anhöriga/företrädare som intervjuades hade kännedom om vem som var stödperson och dennes uppdrag.

Boendet har inga organiserade anhörigträffar, däremot kommer anhöriga/företrädare ofta till gruppboendena och hälsar på. Anhörigstödet sker genom samtal och information med de anhöriga/företrädare. De anhöriga/företrädare som intervjuats uppger att de alltid känner sig väl bemötta och alltid välkomna till gruppboendet.

2.2.1 Bedömning

Stödpersonens uppdrag är känt både för boende som tillfrågats, anhöriga och företrädare.

2.3 Meningsfull tillvaro

Enlig definitionen av gruppboende, LSS 9 § 9, ska personal på gruppboendet i princip kunna täcka den enskildes hela stödbehov, omvårdnad, fritidsverksamhet och kulturella aktiviteter.

På Villa Linde och Villa Höglid har i stort sett alla arbete på daglig verksamhet. En är pensionär och får sitt behov av aktiviteter tillgodosett av personalen på gruppboendet. Även på Villa Persudde får en av de boende sitt behov av sysselsättning tillgodosett genom gruppboendets personal. Resten har arbete på daglig verksamhet.

Stödpersonerna har regelbunden samverkan och kontakt med respektive boendes daglig verksamhet.

Alla boende har ett individuellt anpassat schema för aktiviteter, rutiner och metoder. Aktiviteten genomförs alltid på samma dag och tid, eftersom det är viktigt med tydlig struktur för de boende. För att den enskilde ska veta vem som ger stödet finns veckoschema, fotografier och namn på personal som ska ge stödet uppsatt i respektive lägenhet.

Personalen på Villa Persudde berättar att de har utvecklat sitt arbete med de boende. De arbetar mer strukturerat, med tydliga och individuella rutiner och mål för var och en av de boende, rutiner och arbetssätt följs upp på verksamhetsmöten. Personalen upplever att de boende är tryggare och lugnare med det nya arbetssättet.

Anhöriga/företrädare som intervjuats uttrycker att personalen är erfaren, tillmötesgående och har engagemang för sitt uppdrag.

2.3.1 Bedömning

De boende får sitt behov av stimulans, sysselsättning och aktiviteter tillgodosett.

Personalen på Villa Persudde har utvecklat ett strukturerat och individanpassat arbetssätt.

3 Måluppfyllelse och kvalitetsarbete

Verksamhetens kvalitet ska enligt Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd, om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete, SOSFS 2011:9, kontinuerligt och systematiskt dokumenteras, följas upp, utvärderas och utvecklas.

3.1 Trygg och säker verksamhet

Verksamheten har tydliga rutiner för alla områden inom verksamheten.

Rutinerna förvaras i en pärm som är tillgänglig för personalen. Genomgång och uppdatering av rutiner sker på arbetsplatsträffar (APT).

Flera anhöriga/företrädare lyfte frågan om de rutiner som finns för hantering av privata medel och då främst matkassan. Enheten följer gällande rutiner men rutinerna behöver uppdateras så att personalen och anhöriga/företrädare inte behöver hantera kontanter.

Ny personal får information om gällande rutiner vid anställningstillfället.

Information om skyldigheten att rapportera enligt lex Sarah ges en gång per år och den tillfrågade personalen hade kännedom om rapporteringsskyldigheten.

Vid förändring går enhetschef igenom gällande lagar och styrdokument. Under 2012 hade verksamheten inga rapporter om missförhållanden eller påtagliga risker för allvarliga missförhållanden enligt lex Sarah.

Personalen rapporterar avvikelser och händelser genom att skriva händelserapporter. Dessa tas upp vid varje verksamhetsmöte där åtgärder diskuteras och rutiner förändras.

Verksamhetens systematiska säkerhetsarbete rapporteras via Marsh plus och säkerhets- och brandombud finns på gruppboenden. Information om

arbetsmiljöarbetet förvaras i pärm och går igenom vid APT. Personalen genomför riskanalyser för samtliga boende.

3.1.1 Bedömning

Den tillfrågade personalen på gruppboenden har kännedom om rapporteringsskyldigheten enligt lex Sarah.

Personalen har kännedom om verksamhetens rutiner och tillämpar dessa.

Verksamheten behöver se över sina rutiner för hantering av boendes matkassa.

3.2 Kvalitetsarbete

Verksamhetens systematiska kvalitetsarbete utgår från socialförvaltningens ledningssystem för kvalitetsarbete. Personalen arbetar med kvalitetsarbetet genom årshjul, enhetsplan och verksamhetsberättelse. Uppföljning av mål och kvalitetsgarantier sker kontinuerligt vid personalmöten och det görs avstämningar några gånger per år.

Avvikelsesystemet är välstrukturerat. Händelserapporteringarna analyseras på verksamhetsmöten. Förslag på åtgärder, nya rutiner och metoder diskuteras och återförs till verksamheten. Vid allvarig händelse kontaktas omgående enhetschef och avdelningschef.

Brukarundersökningen Kvalitetsbarometern gjordes 2011 och omfattade bostäder med särskild service i Tyresö. Resultatet för Villa Linde var kvalitetsindex på 1.0, Villa Persudde 1.15 och för Villa Höglid var rapporteringsunderlaget för litet. Snittet för Tyresö var 1.41. (skala 0 – 2)

3.2.1 Bedömning

Enhetschef arbetar målinriktat och systematiskt tillsammans med personal med förbättringar i verksamheten. Åtgärder och resultat dokumenteras och återförs.

4 Referenser

Lagen om särskilt stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS 2012

Socialtjänstlagen, SoL 2012

Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete, SOSFS 2011:9

Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om bostad med särskild service för vuxna, SOSFS 2002:9

Rätt kompetens hos personal i verksamheter för personer med funktionsnedsättning – Socialstyrelsen

Samverkan, Anhöriga och personal i LSS-verksamhet – Susanne Larsson, Lasse Nohrstedt

Äkta omsorg, Bemötande i praktiken – Susanne Larsson Äkta omsorg,

Funktionshinder inspektörerna – Stockholmsstad rapport nr 4

Kommunikativ omvårdnad – Hjälpmedelsinstitutet

Kognitiva hjälpmedel – Hjälpmedelsinstitutet

www.1177.se Råd om vård – Sveriges landsting

Vid vår granskning har vi tagit del av följande dokument:

Enhetsplan för Trollbäckens bostadsenhet 2012 och 2013

Verksamhetsberättelse för Trollbäckens bostadsenhet 2011 och 2012

Lokala rutiner

Scheman och tjänstgöringslistor

Täthetsschema

Kvalitetsbarometern LSS 2011:1