

## **Tillsyn av Trollängens äldreboende**

### **Sammanfattning**

Kvalitetsinspektör Maria Johansson har genomfört en kvalitetsgranskning enligt den plan som tidigare har antagits av Socialnämnden och enligt det avtal som har upprättats mellan Tyresö kommun och Carema Äldreomsorg AB, där det står skrivet att verksamheten ska granskas minst en gång per år. Den medicinskt ansvariga sjuksköterskan Lena Mattila har parallellt genomfört en tillsynsrapport över hälso- och sjukvårdens kvalitet på Trollängens äldreboende.

En sammanfattande bedömning är att Trollängens äldreboende vid granskningen visat på en mycket väl fungerande verksamhet i förhållande till gällande lagstiftning, avtal och Tyresö kommuns kvalitetsgarantier och att hälso- och sjukvården bedrivs på ett tillfredsställande sätt.

### **Beslut**

Tillsynen avslutas

Socialförvaltningen

Anita Brynje  
Förvaltningschef

## Beskrivning av ärendet

Enligt den tillsynsplan som antogs av Socialnämnden i februari 2009 har granskning utförts av Trollängens äldreboende den 20 mars 2009 av kvalitetsinspektör Maria Johansson. Vid besöket deltog verksamhetschef Ewa Lundkvist, två gruppchefer, en arbetsterapeut och fem av omvårdnadspersonalen. Tillsynen utgick från frågeställningar grundade på Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd SOSFS 2006:11 om ledningssystem för kvalitet i verksamhet enligt SoL, LVU, LVM och LSS med tillhörande handbok "God kvalitet i socialtjänsten", frågor utifrån kommunens egna kvalitetsgarantier samt frågor ställda utifrån gällande avtal.

Tillsynen inbegrep intervju med verksamhetschef och personalgrupp var för sig. Visning av lokalerna och de boendes rum genomfördes vid tillsynen, så att tillfälle gavs att prata med både personal och boende.

## Trollängens äldreboende

Trollängens äldreboende drivs på entreprenad åt Tyresö kommun av Carema Omsorg AB. Carema har sedan starten år 2000 haft ansvaret för driften av äldreboendet. Trollängen har 59 platser fördelat på sex avdelningar. Det finns 40 platser för permanent boende med sjukhemsinriktning, 10 demensplatser och 9 korttidsplatser. Äldreboendet inryms i en fastighet med tre våningar, med två avdelningar på varje våningsplan. Varje våningsplan har gemensamt kök och allrum. Lägenheterna för permanent boende är 37 kvm och har egen toalett med dusch och klädkammare.

## Målgrupp

Trollängens äldreboende riktar sig till personer som är 65 år och äldre, med vård och omsorgsbehov.

## Verksamhetschef

Ewa Lundkvist har utbildat sig på vårdlinjen och arbetat som chef inom äldreomsorgen sedan 1978 och sedan tio år tillbaka som chef inom Carema Omsorg AB. Som chef arbetar Ewa utåtriktad med att fånga upp situationer i vardagen och synas i verksamheten för de boende.

### **Personal**

Det arbetar 40 omvårdnadspersonal på Trollängen inklusive nattpersonal. Sex stycken i personalen är inte utbildade undersköterskor. Det finns tillgänglig omvårdnadspersonal och sjuksköterska dygnet runt.

Verksamhetschef, sjukgymnast, arbetsterapeut, aktivitetsansvarig och vaktmästare arbetar alla vardagar.

Det finns fyra gruppchefer, varav en gruppchef för sjuksköterskorna och tre gruppchefer som ansvarar för två avdelningar var.

Omvårdnadspersonalen är kontaktperson för två boende och har som ansvar att kontakta anhöriga en gång per månad och att planera och utföra en aktivitet på den egna tiden för den boende en timme per vecka.

Sjukfrånvaron är 3 procent och under 2008 avslutade två personer sin anställning på Trollängen.

### **Trollängens verksamhet**

Trollängen arbetar utifrån Caremas koncept, Den Goda Dagen, som innebär att den boende ska få en individanpassad vård och omsorg. Under år 2008 har brandutbildning, utbildning i Den Goda Dagen och olika föreläsningar genomförts.

I början av år 2008 deltog Trollängen som en av fem Carema enheter i ett pilotprojekt om aktivitetsutbudet. Verksamheten investerade då i olika tillbehör såsom, platt-TV och DVD till alla avdelningar, badkar som kan transporteras i huset, relaxrum, boendedator, bibliotek, tavlor från Nationalmuseum, filmer, projektor och leasing av akvarium.

På Trollängen genomförs regelbundna möten i kvalitetsråd, aktivitetsråd, kostråd och anhörigråd.

Trollängen arbetar för att utveckla verksamheten tillsammans med de boende och deras närstående. För att säkerställa att verksamheten satsar på rätt form av aktiviteter ska intervjuer genomföras med de boende för att ta reda på de boendes önskemål. Utbudet av aktiviteter för den egna tiden utvecklas mer och mer. I dagsläget erbjuds de boende att delta i en till två aktiviteter per dag. De boende erbjuds möjlighet till utevistelse tre gånger per vecka.

### **Dokumentation**

Inom Carema används ett databaserat system som kallas för Safe-Doc.

Lagstadgad dokumentation upprätthålls och följs upp enligt lagkrav i SoL, HSL,

LSS och SOSFS 2006:5. Två undersköterskor har utbildats till dokumentationsstödare i Safe-Doc. När det gäller dokumentation är det ett ständigt förbättringsområde som verksamheten alltid arbetar med.

### **Utvärdering och uppföljning**

Demoskop är ett företag som anlitas för att genomföra brukarundersökningar och medarbetarundersökningar varje år. De boende som kan och vill delta blir intervjuade av personal från företaget Demoskop och alla anhöriga får en enkät att besvara. Tyresö kommun kommer att få ta del av resultatet från undersökningarna.

### **Kvalitetskontroll**

Alla enheter inom Carema använder det gemensamma IT-systemet, Q-maxit, för kvalitetsuppföljning. Q-maxit är särskilt anpassat för ett effektivt kvalitetsuppföljnings- och förbättringsarbete på lokal och central nivå. Alla verksamheter registrerar avvikelser, klagomål, egenkontrolls- och kvalitetstillsynsprotokoll enhetligt och systematiskt i en gemensam databas. Detta skapar struktur och nytta i form av snabbt avhjälpande av fel, underlag för kvalitetsrådets förbättringsarbete, beslutsunderlag för ansvariga chefer och information till uppdragsgivare.

### **Ekonomi**

Verksamheten har en god ekonomi, betalar skatter och sociala avgifter

### **Rutiner klagomål**

De boende får information om att när det finns klagomål, ska man vända sig till sin kontaktperson, eller annan personal. De boende och anhöriga kan också vända sig direkt till Tyresö kommun vid klagomål.

Inga klagomål har inkommit till Tyresö kommun som rör brister i verksamheten under år 2008 och i början av 2009.

### **Synpunkter från boende**

Då inga specifika klagomål har framkommit från boende eller anhöriga har inte intervjuer genomförts. Under besöket framkom inga synpunkter eller klagomål från de boende.

**Samarbete med Tyresö kommun**

Samarbetet fungerar bra. En gång per kvartal ska biståndsavdelningens chef träffa verksamhetschefen på Trollängen för uppföljning och information. En till två möten per år kommer att genomföras där stabschefen och förvaltningschefen från Tyresö kommun deltar.

**Bedömning**

Trollängens äldreboende vann Tyresö kommuns kvalitetspris 2008 på grund av en stark brukarorienterad verksamhet med ett mycket stort intresse och engagemang för att utveckla och kvalitetssäkra enheten och dess resultat. Man har byggt upp hållbara strukturer som skapar ordning och reda samt tydlighet i utvecklingsarbetet och dess styrning som utgår från Caremas affärsidé. Enheten har flera värderingsinstrument för att med fakta som grund arbeta med att utveckla verksamheten.

I samband med granskningen framkom att Trollängens äldreboende genomsyras av en brukarfokuserad organisation, där verksamheten utvecklas och utformas efter brukarens behov och önskemål.

Verksamheten har en ständig egenkontroll som leder till utveckling och förbättringar inom verksamheten. Ett exempel är en morgon, utan att personalen visste om det i förväg, fick byta avdelning, dels för att förstå hur viktigt det är med dokumentationen så att brukarna får den hjälp som behövs och dels för att alltid ta hand om vikarier på ett bra sätt. Personalen fick på detta sätt en påminnelse om att det inte är lätt att vara ny och stötta brukarna om inte dokumentationen fungera och de rutiner som finns, är tydliga att läsa. Vid samtal med personalen framkom att de trivdes på sin arbetsplats och att de visade en respektfull attityd till de boende, med mycket kreativitet och omsorg. Sammanfattningsvis har Trollängens äldreboende vid granskningen visat på en mycket väl fungerade verksamhet i förhållande till gällande lagstiftning, avtal och Tyresö kommuns egna kvalitetsgarantier.

Maria Johansson  
Kvalitetsinspektör