

## TILSYNSRAPPORT

### *Uanmeldt tilsyn på Birkelse Plejecenter, Jammerbugt Kommune*

*Tirsdag den 13. august 2013 fra kl. 10.30*

#### Indledning

Vi har på vegne af Jammerbugt Kommune aflagt tilsynsbesøg på Birkelse Plejecenter. Generelt er formålet med tilsynet at påse, at man efterlever de aftaler, der er indgået med beboerne om hjælp og støtte i hverdagen, og at hjælpen leveres på en ordentlig måde.

Efter aftale med Forvaltningen har vi haft særligt fokus på den skriftlige dokumentation og de redskaber, der anendes til at beskrive den daglige indsats. Herudover har vi haft fokus på initiativer, der forebygger behovet for indgreb i selvbestemmelsesretten.

Endvidere har vi generelt dannet os et indtryk af atmosfæren, fulgt op på anbefalinger fra tidligere tilsyn og generelt og konkret vurderet forholdene, indsatsen og metoderne samt gennemgået forskelligt skriftligt materiale vedrørende både driften i almindelighed og indsatsen for udvalgte beboere.

Konklusionerne vedrørende dette besøg fremgår af afsnittet *Hovedkonklusioner*. Herefter følger afsnittet *Iagttagelser og anbefalinger*, hvor vi uddyber, hvad der har ført til konklusionerne, og hvor vi eventuelt også fremsætter forslag og anbefalinger til justering af fremgangsmåder m.v.

I afsnittet *Formål og fremgangsmåde* beskrives grundlaget for tilsynet, og hvordan tilsynsbesøget er blevet afviklet.

#### Hovedkonklusioner

- det er vores vurdering, at beboerne hører til målgruppen. Det vurderer vi ud fra samvær og samtaler med dem, samtaler med flere medarbejdere samt gennemgang af den skriftlige dokumentation
- de fysiske rammer er velegnede til formålet, og beboerne giver udtryk for tilfredshed med faciliteterne, både deres egne boligforhold og fælleslokaler. De oplever dem hjemlige og er glade for at bo her. Vi kan også iagttage, at beboerne benytter fællesfaciliteterne. Som opfølgning kan vi konstatere, at der er sat en glasdør op mellem medarbejdernes kontor og fællesstuen. Den lever op til sit formål
- beboerne giver udtryk for tilfredshed med forholdene, hvor hjælpsomme og imødekommende medarbejdere tilbyder dem hjælp og støtte i overensstemmelse med, hvad de er stillet i udsigt, om end nogle godt kunne tænke sig tilbud om bad lidt oftere. Det følger ledelsen straks op på. Enkelte beboere oplever til tider, at medarbejderne har travlt. Om det er reelt eller en form for travlhedskultur har vi ikke umiddelbart kunnet vurdere
- medarbejderne giver udtryk for tilfredshed med deres arbejdsforhold. De oplever, at ledelsen er nærværende. De oplever også, at de får muligheder for at bruge deres kompetencer, og at det sker i et godt samspil med kollegerne. Det er vores indtryk, at medarbejderne er imødekommende og anerkendende

- vi har gennemgået den skriftlige dokumentation, der foreligger elektronisk. Den fremstår opdateret, fyldestgørende og retningsgivende for indsatsen. Etikken i det skriftlige arbejde er ordentlig
- magtanvendelsesbegrebet drøftes løbende. Medarbejderne kender reglerne på området. Man kan med fordel med faste intervaller drøfte temaet og begrebets mange aspekter
- der er overensstemmelse mellem de faktiske forhold og oplysningerne og oplysningerne på Tilbudsportalen.

## lagttagelser og anbefalinger

### *Opfølgning fra foregående tilsynsbesøg*

Opfølgning fra sidste tilsynsbesøg vil fremgå under afsnittet om *medarbejderforhold og skriftlig dokumentation*.

### *Målgruppe*

Målgruppen er mennesker, som har brug for hjælp og støtte til imødekommelse af behov af fysisk, psykisk og social karakter, der primært udspringer af alder. Her er flere beboere med demenslidelser, hvilket afstedkommer opmærksomhed på ændringer i behov og adfærd.

### *Boligforhold og fysiske rammer*

En beboer har fremvist plejehjemmet for os og fortalt om hverdagen på stedet. Andre beboere har på eget initiativ vist os deres bolig.

Huset er indrettet i en etage, hvor beboerne har egne boliger og adgang til et fælles køkken-alrum og dagligstue. Her er ryddeligt, pænt og rent, og her er blandt andet ophængt malerier udlånt fra egns-samlingen i området. Det skaber et imødekommende miljø og kan give anledning til en snak om motiverne og de minder, der måtte knytte sig hertil.

Det er vores vurdering, at de fysiske rammer er velegnede til formålet, og beboerne giver udtryk for tilfredshed med faciliteterne.

Der er nu opsat en glasdør ind til medarbejdernes kontor, som ligger i direkte forbindelse til beboernes opholdsstue. Den skal skærme for støj, fx. ved telefonsamtaler, der kan forstyrre i opholdsstuen, ligesom medarbejderne får mulighed for at føre fortrolige samtaler. Døren er af glas, og det gør det muligt udefra at se, om der er nogen tilstede på kontoret.

### *De omsorgsmæssige forhold*

Da vi ankommer, opholder enkelte beboere sig i fællesrummet, hvor de slapper af. Andre hjælper med borddækning. Under rundvisningen fortæller nogle beboere spontant, at de er glade for at bo her.

Enkelte beboerne giver udtryk for, at de nyder samværet med hinanden. På terrassen er der sat borde og stole frem, som beboerne kan benytte, som de lyster. Herfra er der blandt andet udsigt udover markerne. En udsigt flere beboere giver udtryk for, at de er glade for. Beboerne giver udtryk for at de er glade for at bo her som alternativ til at bo i eget hjem, blandt andet fordi de altid har let adgang til hjælp.

Beboerne giver udtryk for og indtryk af tilfredshed med den hjælp og støtte, de modtager, om end flere godt kunne tænke sig at få tilbudt hjælp til bad lidt oftere, end det er tilfældet. De oplever medarbejder-

ne som omsorgsfulde og hjælpsomme om end de til tider oplever, at medarbejderne har travlt. Det er ikke vores umiddelbare indtryk, at der er travlt den dag, vi er på tilsyn, men man bør selvfølgelig altid have fokus på, om medarbejdernes ressourcer modsvarer beboernes behov døgnet rundt. Det er vores indtryk både nu og også ved tidligere tilsyn, at det har ledelsens fulde bevågenhed. Her er en god tone og stemningen er god.

#### *Medarbejderforhold og faglige forudsætninger*

Medarbejderne giver udtryk for tilfredshed med deres arbejdsforhold. De oplever, at ledelsen er nærværende.

De oplever også, at de får muligheder for at bruge deres kompetencer, og at det sker i et godt samspil med kollegerne. Der er en fast mødestruktur med teammøde én gang om måneden samt assistentmøde.

Her arbejdes ud fra kontaktpersonssystemet. Det skal forstås på den måde, at hver beboer har tilknyttet to medarbejdere, der er primært forestår indsatsen for og sammen med beboeren.

Gruppen har i en periode været præget af sygefravær, som dog ikke kan tilskrives arbejdspladsen. Det har ikke påvirket indsatsen for beboerne og ikke sat kontaktpersonssystemet under pres. Hvis det havde været tilfældet kunne organiseringen være et udviklingspunkt.

#### *Den skriftlige dokumentation*

Vi har gennemgået den skriftlige dokumentation, der foreligger elektronisk. Den fremstår opdateret, fyldestgørende og retningsgivende for indsatsen. I et tilbud af denne karakter er en høj detaljeringsgrad altid vigtig, fordi ensartethed i opgaveløsningen er en af forudsætninger for beboernes tryghed. Hermed mener vi også de ydelser, der leveres efter Servicelovens bestemmelser. Beboerne opbevarer selv døgnrytmeplanerne i deres bolig.

Etikken i det skriftlige arbejde er ordentlig.

#### *Magtanvendelse*

I et tilbud af denne karakter er det uundgåeligt, at der forekommer situationer, hvor der er behov for at gribe ind i beboernes selvbestemmelsesret. Her har været en enkelt magtanvendelses siden seneste tilsyn. Vi har anbefalet, at man løbende og med faste mellemrum drøfter aspektets mange begreber, fordi det alt andet lige vil være med til at øge opmærksomheden på forebyggende initiativer.

#### *Medicinhåndtering*

Tilsynet omfatter ikke de læge- og sundhedsfaglige aspekter, herunder medicinhåndtering, som er underlagt tilsyn fra embedslægeinstitutionen, jævnfør Lov om embedslægeinstitutioner m.v. § 6a.

#### *Yderligere til opfølgning til det kommende tilsynsbesøg*

Tilsynet giver ikke anledning til yderligere kommentarer.

#### *Formål og fremgangsmåde*

I henhold til Servicelovens § 151 har kommunalbestyrelsen pligt til at føre tilsyn med opgaveløsningen på kommunens plejehjem. Der skal således aflægges ét årligt, uanmeldt tilsynsbesøg.

Formålet med tilsynet er at påse, at beboerne får den hjælp, de har ret til og krav på ud fra det kommunale serviceniveau, der er fastsat i kvalitetsstandarderne. Samtidig vurderes atmosfæren og den måde, hvorpå hjælpen ydes.

Som grundlag for vurderingerne og konklusionerne anvender vi Service- og Retssikkerhedslovens bestemmelser og tilknyttede vejledninger. Herudover anvender vi de gældende kvalitetsstandarder og foreliggende skriftlige materiale samt erfaringer og god praksis på området.

Vi har fået en rundvisning og har efter individuel aftale talt med flere beboere. Vi har endvidere inddraget repræsentanter blandt det personale, der var på arbejde samt ledelsen.

Beboernes kropssprog, atmosfæren på stedet og gennemgangen af den skriftlige dokumentation, der beskriver samarbejdet med beboerne, indgår endvidere i grundlaget for vores vurderinger.

Vi har forud for afgivelsen af denne rapport diskuteret resultaterne af tilsynsbesøget med ledelsen på stedet.

Aalborg, den 4. september 2013

**REVAS APS**  
**AF 1/2 2004**

Aase Møller

Henning Jacobsen