

TILSYNSRAPPORT

Uanmeldt tilsyn på Birkelse Plejecenter, Jammerbugt Kommune

Tirsdag den 9. oktober 2012 fra kl. 7.00

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, hvordan den skriftlige dokumentation anvendes som redskab til at beskrive den daglige indsats, samt den indsats og de initiativer, der er sat i værk for at forebygge behovene for magtanvendelse. Vi har desuden fulgt op på forslag og anbefalinger fra tidligere tilsyn og vurderet stemning og atmosfære.

Herudover har vi generelt og konkret vurderet forholdene, indsatsen og metoderne det enkelte sted og gennemgået forskelligt skriftligt materiale vedrørende både driften i almindelighed og den enkelte beboer

Konklusionerne vedrørende dette besøg fremgår af afsnittet *Hovedkonklusioner*. Herefter følger afsnittet *lagttagelser 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
- rammerne er indbydende og indrettet efter målgruppens smag og således også, at de imødekommer deres behov. Her er pænt og rent
- beboerne giver udtryk for og indtryk af, at de har det godt. Flere udtrykker spontant, at det er dejligt at bo her. De er tilfredse med den hjælp og støtte, de modtager. Her er en god stemning og beboerne omtales i det hele i en respektfuld og anerkendende tone. Det er dog et opmærksomhedspunkt
- dagstarten er velorganiseret, hvilket er en af forudsætningerne for, at beboerne kan få en god dag
- her er indført "omsorgsvagter", som et led i at sikre, at beboerne får tilbudt og får mulighed for at deltage i aktiviteter, som modsvarer deres behov, formåen og lyst
- medarbejderne oplever ledelsen som anerkendende og lydhør. Man bør dag efter vores opfattelse forholde sig til om den samlede ledelses synlighed og nærvær er fuldt ud tilstrækkelig. Her er et velfungerende samarbejde mellem medarbejderne og med ledelsen og de eksterne sam-

arbejdspartnere, der inddrages i den samlede indsats. Her er også opmærksomhed på, at medarbejdernes samlede kompetencer skal modsvarer beboernes behov. Som et led i at kvalificere indsatsen yderligere, er der ansat en sygeplejerske

- som opfølgning fra forrige tilsynsbesøg kan vi konstatere, at omsorgssystemet er implementeret. Medarbejderne giver udtryk for, at de føler sig fortrolige med systemet. Vi har gennemgået døgnrytmeplaner for af os udvalgte beboere i alle enhederne. Vores indtryk er, at de er ajourførte og retningsgivende for indsatsen. Det er med til at skabe tryghed. Her bør til stadighed være opmærksomhed på, at personfølsomme oplysninger opbevares forsvarligt
- medarbejderne er bekendt med Kommunens regler for indberetning af magtanvendelse.

lagttagelser og anbefalinger

Opfølgning fra foregående tilsynsbesøg

Opfølgning fra forrige tilsyn vil fremgå under punktet *Den skriftlige 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. Alle boliger er aktuelt beboede, heraf flere ægtepar.

Boligforhold og fysiske rammer

Lokalerne er indrettet således, at de tilgodeser de forskelligartede behov, som beboerne har. Indretningen tager afsæt i målgruppens smag med møbler, malerier og nipsgenstande af ældre dato. Her gøres brug af visuelle hjælpemidler i form af billeder af beboerne ved deres boliger. Hermed hjælpes beboere med fx demenslidelser til at finde hjem ved egen hjælp. Bordene beboerne spiser ved i fællesskabet er dækket med duge, friske blomster og stearinlys. Her er pænt og rent.

Vedsted lokalhistoriske billedarkiv har opsat billeder op i fællesrummet. Her er flere tidligere kendte ansigter fra lokalsamfundet fotograferet, og der er skrevet tekst dertil, der beretter om tidligere tiders be- drifter.

Beboerne giver udtryk for, at de nyder at bruge sansehaven, når vejret tillader det. Den fremstår velholdt, og der er sat borde og stole frem, som beboerne kan benytte, som de lyster. Herfra er der blandt andet udsigt udover markerne.

Der er ingen dør ind til medarbejdernes kontor, hvor der opbevares oplysninger om de enkelte beboere, ringes til læge etc. Det fordrer, at man hele tiden er opmærksom på, at opbevaring og omtale af personfølsomme data sker forsvarligt.

De omsorgsmæssige forhold

Da vi ankommer til tilsynet er medarbejderne i gang med at planlægge dagen. Herefter går de ud til beboerne og hjælper dem med det, de har brug for. Kort efter er flere beboere kommet op i fællesrummet, hvor de nyder deres morgenmad. Her bliver snakket livligt ved bordene, hvilket bærer præg af at beboerne kender hinanden godt. De hjælper også hinanden med at hente kaffe og brød med mere ved morgenmadsbuffeten. Andre ønsker at nyde dagens første måltid i fred og ro i eget selskab, hvilket foregår i lejlighederne. Flere af borgerne fra de omkringliggende plejeboliger nyder også deres morgenmad i fællesrummet, de sidder for sig selv for ikke at skabe unødigt uro blandt beboerne.

Beboerne giver udtryk for og indtryk af tilfredshed med den hjælp og støtte, de modtager. Her bliver taget hensyn til beboernes tidligere vaner og livsstil, på samme tid med medarbejderne søger at motivere beboerne til positive livsændringer. De oplever medarbejderne som omsorgsfulde og hjælpsomme. Her er en god tone og stemningen er god med plads til venskabelige drillerier.

Ved fællesrummet findes en reminiscenskrog, indrettet med møbler, nips og brugsgenstande fra forudts tid. Det vækker minder hos beboerne og giver anledning til samtale om gamle dage, både med medbeboere, pårørende og medarbejdere.

Siden vores sidste besøg er her indført "omsorgsvagter" (forskudte mødetider), hvor én medarbejder møder senere på dagen for at hjælpe til med aktiviteter om eftermiddagen samt med at skabe ro om aftenmåltidet. Medarbejderne giver udtryk for, at dette tiltag har været til gavn for beboerne og giver gode muligheder for socialt samvær og aktiviteter i de sene eftermiddagstimer.

Birkelse Plejehjems Venner udgiver husbladet "Den lille budbringer", som indeholder relevant informationer om aktiviteter og sammenkomster i huset, beboernes fødselsdage samt referater fra bruger-pårørendemøder. Herudover arrangerer og afholder Vennerne også forskellige arrangementer og festligheder for beboerne.

Medarbejderforhold og faglige forudsætninger

Medarbejderne fremstår omsorgsfulde og engagerede i deres samvær og samarbejde med beboerne. De udviser respekt og forståelse for beboernes individuelle behov og ønsker samt stort kendskab til de enkelte beboere. Her er opmærksomhed på at imødekomme ændrede behov hos beboerne.

Fornylig har man drøftet alle beboernes behov, hvormed der blev sat fokus på beboernes trivsel og behov i forhold til medarbejdernes kvalifikationer. Herefter blev der ved beboergennemgang ændret på tildelingen af de faste kontaktpersoner. Resultatet heraf blev, at beboernes behov nu i højere grad modsvares af medarbejdernes faglige kvalifikationer. Medarbejderne udtrykker sig positivt om denne proces.

I medarbejdergruppen gives der udtryk for et godt samarbejde med kolleger og ledelse. Her er respekt for hinandens forskellige synspunkter og gøres brug af såvel individuelle faglige som personlige kompetencer. Her er nyligt ansat en sygeplejerske, som varetager mere specifikke plejeopgaver. Her således en opmærksomhed på kompetencer i de forskellige faggrupper, som kommer beboerne til gode ved kompetent og relevant hjælp ved behov.

På baggrund af en konkret oplevelse har vi anbefalet at man forholder sig til, om den samlede ledelses synlighed og nærvær er fuldt ud tilstrækkelig.

Som et led i at fastholde medarbejdere og sætte fokus på det positive, har man her valgt at sætte fokus på tilstedeværelse i stedet for fravær, hvilket signalerer en anerkendende tilgang. Det har også vist sig at give et positivt resultat med falden fravær.

Der er en fast mødestruktur med teammøde én gang om måneden samt assistentmøde.

Den skriftlige dokumentation

Som opfølgning kan vi konstatere, at medarbejderne er fortrolige med at dokumentere elektronisk i IT-omsorgssystemet. De giver udtryk for, at de er gode til at hjælpe hinanden ift. udfordringer i brugen

Dokumentationen i form af døgnrytmeplaner fremstår opdaterede, fyldestgørende og retningsgivende for indsatsen. Hjælpen over hele døgnet kan med fordel detaljeres for at sikre en ensartet tilgang til beboerne uanset hvem, der hjælper dem.

Praktiske ydelser som rengøring, tøjvask og indkøb kan med fordel fremgå af døgnrytmeplanerne, således at beboerne ved, hvad de er stillet i udsigt. Beboerne får udleveret en klagevejledning, når de flytter ind.

Magtanvendelse

Medarbejderne er bekendte med Kommunens regler for magtanvendelse og indberetning. Her er en god forståelse af balancen mellem omsorgssvigt og magtanvendelse. Det drøftes løbende i medarbejdergruppen med henblik på læring og fremadrettet at forebygge brug af magt.

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, og her er ingen punkter til opfølgning.

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 9. november 2012

REVAS APS
AF 1/2 2004

Aase Møller

Henning Jacobsen