

## TILSYNSRAPPORT

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

*Onsdag den 17. oktober 2012 fra kl. 9.00*

#### Indledning

Vi har på vegne af Jammerbugt Kommune aflagt tilsynsbesøg på Biersted 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 i henhold 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
- de fysiske rammer fremstår velegnede til formålet og indrettet på en måde, der imødekommer og tilgodeser beboernes ønsker og behov. Dette såvel ude som inde og ikke mindst indholdsmæssigt i form af det tilknyttede aktivitetscenter
- beboerne oplever medarbejderne som søde og imødekommende, og vi kan under tilsynet også konstatere nærværende og omsorgsfulde medarbejdere, en meget respektfuld omgangstone og omtale af beboerne
- her er en harmonisk og rolig formiddagsstemning, hvor nogle beboere nyder morgenkaffen i plejecentret, mens andre deltager i sang og gymnastik i aktivitetscentret
- samarbejdet omkring genoptræning på aflastningspladserne fungerer ikke optimalt, hvilket i praksis betyder, at en behandling ofte ikke iværksættes indenfor en uge. En målrettet og hurtig iværksat indsats har en positiv indflydelse på det videre forløb
- som opfølgning får vi oplyst, at man har været gennem en konstruktiv og lærerig proces omhandlende samarbejde og trivsel i medarbejdergruppen. Medarbejderne giver udtryk for, at det har givet dem en større indsigt i og forståelse for opgaverne og hinanden, hvilket understøtter det gode samarbejde og kommer i sidste ende beboerne til gavn

- det er vores vurdering, at den samlede skriftlige dokumentation fremstår retningsgivende og fyldestgørende samt med passende detaljeringsgrad i beskrivelserne af indsatsen. Man har i medarbejdergruppen drøftet fælles retningslinjer for, hvad og i hvilket omfang, man dokumenterer. En fælles forståelse også på dette punkt er med at sikre tryghed i brugen af IT-systemet, og ikke mindst at der ikke bruges unødigt tid til opgaven
- her arbejdes med forskellige forebyggende tiltag for at hindre behovet for at bruge magt, ligesom man inddrager eksterne fagpersoner med specifik viden til sparring og læring. Det er vores vurdering, at medarbejderne har en god forståelse for den hårde grænse mellem omsorg og omsorgssvigt
- oplysningerne på Tilbudsportalen og Kommunens hjemmeside er opdaterede og i overensstemmelse med de faktiske forhold på Plejecentret.

Her leves op til de gældende kvalitetsstandarder og lovgivningens krav for området.

## lagttagelser og anbefalinger

### *Opfølgning fra foregående tilsynsbesøg*

Vi har fulgt op på medarbejdernes trivsel og samarbejde, hvilket fremgår af afsnittet *Medarbejderforhold og faglige forudsætninger*.

### *Målgruppe*

Målgruppen er mennesker, som har brug for hjælp og støtte til imødekommelse af behov af fysisk, psykisk og social karakter, der fortrinsvist udspringer af alder.

Plejecentret har 17 pladser, hvoraf de fire fungerer som aflastningsstuer. Aktuelt er her to ledige boliger, henholdsvis én permanent og én aflastningsplads. Beboerne på de permanente pladser er i alderen fra 64 til 97 år, og lederen oplyser, at beboere under 65 år altid tilbydes udarbejdelse af en handleplan, jf. lovgivningens bestemmelser herom.

Det er vores vurdering, at beboerne hører til målgruppen. Det vurderer vi ud fra samtale med flere beboere, medarbejdere, lederen og ved gennemgang af den skriftlige dokumentation.

### *Boligforhold og fysiske rammer*

Biersted Plejecenter er beliggende i et etplans hus, hvor beboerne fra fællesstuen har udgang til en terrasse med anlagt gangsti omkring huset. Stien er lavet så beboerne til trods for nedsat gangfunktion selv kan bevæge sig rundt. Det understøtter deres frie valg med hensyn til selv at komme udendørs og gå en lille tur uden at være afhængig af medarbejdernes hjælp. Den mulighed er beboerne glade for.

I tilknytning til Plejecentret ligger der et aktivitetscenter. Dette benyttes primært af borgere fra lokalområdet, og flere af beboerne på Plejecentret har inden indflytning også haft deres gang her. Lederen har derfor besluttet, at beboerne fortsat skal have mulighed for at komme i aktivitetscentret, hvor de kan bevare deres sociale relationer til andre borgere i byen. Beboerne giver udtryk for, at det medvirker til dels at skabe indhold i hverdagen, dels medvirker til at de kan holde sig orienteret om livets gang i byen. Herudover er der et både tæt og fleksibelt samarbejde mellem medarbejderne fra begge tilbud, hvilket gør det muligt at imødekomme beboernes ønske om at komme i aktivitetscentret.

De af beboernes boliger, som de fremviser for os, er indrettet i en personlig stil, og beboerne giver udtryk for tilfredshed med faciliteterne. Lederen oplyser, at væggene i fællesarealerne snart vil blive malet, hvilket vi også finder relevant.

### *De omsorgsmæssige forhold*

Da vi kommer på tilsyn, er beboerne så småt ved at komme op og enkelte er samlet omkring morgenkaffen i fællesstuen, mens andre er til sang og gymnastik i aktivitetscentret. Her er en rolig formiddagsstemning, og beboerne giver udtryk for og indtryk af trivsel. På bordene er der flere friske blomsterbuketter, der pynter og kan give anledning til en snak om blomsterne i haven på denne årstid.

Beboerne oplever medarbejderne som søde og imødekommende, og vi kan under tilsynet også konstatere nærværende og omsorgsfulde medarbejdere, en respektfuld omgangstone og omtale af beboerne, samt en leder der gerne springer til og giver en hånd i plejen, hvis der opstår behov for det. Vi har talt med beboere på både permanente og midlertidige pladser. De giver alle udtryk for, at de modtager den hjælp, støtte, omsorg og pleje, som de har behov for, samt at den ydes på en faglig forsvarlig og ordentlig vis. Det er i overensstemmelse med vores indtryk.

Beboerne udtrykker tilfredshed med den mad der serveres, som de synes er velsmagende. Én gang om måneden har de mulighed for sammen med en køkkenmedarbejder at vælge og tilberede dagens måltid. Her er opmærksomhed på, at beboere med fx diabetes eller sparsom appetit tilbydes specialkost. Måltiderne har en stor prioritet i hverdagen, hvor medarbejderne søger at sikre beboernes behov både ernæringsmæssigt og socialt.

Beboerne har gode muligheder for at deltage i aktiviteter i aktivitetscentret, fx gymnastik, sang og banko sammen med borgere fra nærområdet. Der arrangeres også ture ud af huset til fx Gjøl, hvor der drikkes kaffe på havnen. Beboerne giver udtryk for, at det er dejligt med mange aktiviteter som de kan vælge imellem efter lyst og behov. Beboerne giver udtryk for og indtryk af, at det er rart med socialt samvær med kendte ansigter fra nærmiljøet.

Borgernes behov er mangeartede. Her er i særdeleshed på aflastningspladserne behov for, at medarbejderne fagligt skal besidde alsidige og særlige kompetencer for at være rustet til at imødekomme beboernes behov. Vi får oplyst, at der derfor som udgangspunkt er tilknyttet social- og sundhedsassistenter til disse opgaver. Disse er også tovholdere i samarbejdet med hospitalet, Kommunens fysio- og ergoterapeuter samt sygeplejerskegruppen for området.

Samarbejdet omkring genoptræning på aflastningspladserne fungerer ikke optimalt, hvilket i praksis betyder, at en behandling ofte ikke iværksættes indenfor en uge. Vi får oplyst, at man aktuelt er i dialog omkring, hvordan disse forhold.

Her arbejdes bevidst ud fra beboernes individuelle ønsker og behov, hvor der er forståelse for værdien i at skabe sikkerhed, forudsigelighed og tryghed med det sigte at forebygge misforståelser, mulige konflikter og magtanvendelser. Således har nogle beboere eksempelvis faste pladser ved bordet omkring måltiderne, ligesom her er forståelse for personkontinuitet i opgaveløsningen hos beboere, der er meget følsomme overfor ændringer i dagligdagen.

Samarbejdet med de pårørende spiller også en vigtig rolle, og deres forståelse for at medarbejderne først og fremmest arbejder i beboernes tempo og på deres præmisser er afgørende. Det kan eksempelvis omhandle, at en beboer ikke kommer i bad som planlagt, hvis denne ikke ønsker det. Det er vores vurdering, at medarbejderne har en god forståelse for den til tider hårfine grænse mellem omsorg og omsorgssvigt, samt udviser respekt i arbejdet med og for beboerne.

Samarbejdet med de pårørende og Vennekredsen fungerer ifølge det oplyste rigtigt godt. Vi får oplyst, at lokalområdets overskuelige størrelse bevirker et bredt personkendskab mellem de fleste borgere, hvor det for mange forekommer naturligt med opbakning og støtte på tværs af generationer og funktioner. En bog i fællesskabet med *gode minder* vidner i skrift og billeder om de fælles ture og arrangementer, og vi får oplyst, at denne giver anledning til mange gode samtaler beboere og pårørende imellem.

Det er vores samlede vurdering, at beboerne har et godt og trygt hjem på Biersted Plejecenter, hvor de nyder godt af medarbejdernes engagement i arbejdet og den støtte som både Vennekredsen og de pårørende bidrager med. Det er med til at skabe og bevare trivsel, glæde og indhold i hverdagen.

### *Medarbejderforhold og faglige forudsætninger*

Som opfølgning får vi oplyst, at man har været gennem en konstruktiv og lærerig proces omhandlende samarbejde og trivsel i medarbejdergruppen. I foråret var alle medarbejdere på et seminar med StressRederiet, hvor de alle fik udarbejdet en individuel JTI-typetest. Formålet hermed var at synliggøre medarbejdernes forskelligartede ressourcer og kompetencer, og medarbejderne giver udtryk for, at det positivt har bibragt dem en større indsigt i og forståelse for hinanden i hverdagen. Et faktum der positivt understøtter det gode samarbejde.

Medarbejderne giver udtryk for tilfredshed med deres samarbejde internt og med lederen, hvor sidstnævnte tydeligt fremstår som en god faglig støtte og rollemodel, der går langt for at imødekomme medarbejdernes individuelle ønsker omkring såvel arbejdstider, kursus- og udviklingsmuligheder med mere. Det skaber trivsel og tryghed for medarbejderne i deres arbejde, hvilket skaber energi og overskud til arbejdet med og omkring beboerne. Her er afholdt MU-samtaler i år.

Alle medarbejdere har som en del af Kommunens rotationsprojekt været gennem et uddannelsesforløb i foråret. Her har de modtaget undervisning i blandt andet innovation, psykiske lidelser, vold og misbrug.

Medarbejderne giver udtryk for, at de modtager tilstrækkelig information på de fastlagte morgenmøder og personalemøder. Ligeledes oplever de, at intern vidensdeling og faglig sparring sikrer den samlede gruppe de nødvendige kompetencer der skal til for at give beboerne en forsvarlig behandling. Det er i overensstemmelse med vores vurdering.

Der er foruden lederen, tre medarbejdere og en nystartet elev på arbejde. Vi får oplyst, at det er færre end normalt, hvilket skyldes at her aktuelt er to ledige pladser. Her er således løbende fokus på en konstruktiv udnyttelse af ressourcerne, under hensyntagen til gældende behov hos beboerne.

### *Den skriftlige dokumentation*

Vi har gennemgået den skriftlige dokumentation for udvalgte beboere med forskellige behov. Døgnrytme- og handleplan samt journal noteres i IT-systemet, hvor alle medarbejdere har adgang. Her har gennem en tid været sidemandsoplæring i brug af systemet, og medarbejderne er mere eller mindre fortrolige med brugen heraf.

Her har været flere drøftelser omkring, hvordan man dokumenterer, herunder etik i skriftsproget og detaljeringsgraden i materialet. På den baggrund er man nået frem til overordnede retningslinjer for *hvordan* man ønsker det, så dokumenterne ikke bærer præg af hvem der skriver, men hvad der beskrives.

Beboerne har i deres bolig en mappe med døgnrytmeplan og stamkort samt andre relevante dokumenter. Det sikrer dem indsigt i, hvordan de tildelte ydelser udmøntes i praksis. Her er behov for at sikre, at materialet i disse mapper er opdateret hos alle, hvilket lederen er opmærksom på og følger op på.

Det er vores vurdering, at den samlede skriftlige dokumentation fremstår retningsgivende og fyldestgørende samt med passende detaljeringsgrad i beskrivelserne af indsatsen. Vi kan konstatere, at her er beskrivelser omkring, hvordan beboerne guides og støttes i at gøre det, de selv kan og medvirke aktivt i deres egen dagligdag. Det er i overensstemmelse med Kommunens kvalitetsstandard og værdigrundlag for området.

### *Magtanvendelse*

Her har ifølge det oplyste ikke været magtanvendelser siden vores seneste tilsyn. Medarbejderne er bekendte med regelsættet for området og Kommunens procedure for indberetning.

Gennem samtale med lederen og medarbejderne om emnet kan vi konstatere, at her er bevågenhed omkring løbende at drøfte egen pædagogiske tilgang til opgaveløsningen for og med beboerne. Arbejdet tager, i det omfang det er muligt, afsæt i beboernes præmisser. Ligeledes inddrager man relevante eksterne fagpersoner med specifik viden omkring forskellige diagnoser for at øge medarbejdernes viden og forståelse og dermed også bedre deres evne til at kunne imødekomme særlige behov. Alt sammen medvirkende til forebyggelse af magtanvendelser.

### *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 ikke øvrige 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 været på besøg både i plejecentret og det tilstødende aktivitetscenter, hvor vi efter individuel aftale har talt med flere beboere såvel i fællesskabet som i egen bolig. Vi har endvidere inddraget repræsentanter blandt det personale, der var på arbejde samt ledelsen.

Beboernes kropsprog, 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 19. oktober 2012

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

Aase Møller

Henning Jacobsen