

# TILSYNSRAPPORT

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

*Tirsdag den 29. november 2011 fra kl. 12.30*

### **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.

Ved dette tilsyn har vi særligt haft fokus på kosten og måltidets betydning. Heri indgår en vurdering af rammer og vilkår for måltidet, dets sociale karakter og aktiverende elementer samt den mere konkrete og individuelle støtte beboerne får med det formål at sikre dem den rette ernæring.

Herudover har vi selvfølgelig generelt og konkret vurderet forholdene, indsatsen og metoderne samt 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**

- Vi har fulgt op på den skriftlige dokumentation, døgnrytmeplaner tilgår nu beboerne
- det er vores vurdering, at beboerne tilhører målgruppen, hvilket vurderes ud fra samtaler og samvær med dem, samt samtaler med medarbejdere og ledelse
- det er vores vurdering, at de fysiske rammer er velegnede til formålet og indrettet i en stil, der matcher beboernes behov. Huset fremstår hyggeligt og hjemligt, og beboerne giver udtryk for stor tilfredshed med forholdene
- det er vores indtryk, at beboerne får den hjælp og støtte, som de er stillet i udsigt. Beboerne giver udtryk for tilfredshed med den måde, som hjælpen ydes på. De oplever, at medarbejderne er hjælpsomme og imødekommende. Det svarer også til vores vurdering
- der er en god atmosfære og stemning i hele huset. Her er nærværende samvær over middagsmaden, hvor medarbejderne sidder med ved bordet. Her er fokus på de forhold, der knytter sig til maden og måltidet, herunder måltidets aktiverende og sociale karakter
- medarbejdernes forudsætninger er relevante i forhold til den ydelse, der leveres, ligesom medarbejdernes indsats er præget af stort engagement og vedholdenhed. Det er vores opfattelse, at arbejdet er hensigtsmæssigt organiseret og ressourcerne udnyttes bedst mulig

- her er et velfungerende samarbejde ledelse og medarbejdere imellem og fokus på at udvikle den pædagogiske og sundhedsfaglige indsats og praksis på stedet
- det er vores vurdering, at her løbende er fokus på faglig udvikling blandt andet gennem tværfagligt samarbejde og kompetenceudvikling på flere plan
- den skriftlige dokumentation er generelt opdateret, retningsgivende og fyldestgørende. Som opfølgning kan vi konstatere, at arbejdet med at justere døgnrytmeplaner i beboerens mapper snart er tilvejebragt. Vi har givet anvisninger på hvordan den kan følges op
- her har ikke været magtanvendelser på det seneste. Vi kan konstatere, at her en god forståelse for at efterleve retningslinjerne for magtanvendelse og indberetning

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

## **lagttagelser og anbefalinger**

### *Opfølgning fra foregående tilsynsbesøg*

Opfølgning fremgår under *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 udspringer af alder.

Det er vores vurdering, at beboerne tilhører målgruppen, hvilket vurderes ud fra samtaler og samvær med dem, samt samtaler med medarbejdere og ledelse.

### *Boligforhold og fysiske rammer*

Her er pænt, ryddeligt og rent på fællesarealerne samt i de af beboernes boliger vi ser. Her er julepyntet, det medvirker til en god stemning, hyggelig og hjemlig.

Fællesskaberne benyttes meget til samvær i forbindelse med måltiderne. Ligeledes foregår der aktiviteter gennem de daglige små gøremål. Her er alt i alt en god stemning og atmosfære. Det er med til at give beboerne oplevelsen af tryghed, hvilket er med til at skabe trivsel.

Som opfølgning får vi oplyst, at der nu er kommet loftlifte på de 4 aflastningsstuer. Det er der glæde og tilfredshed med. Her er desuden 13 faste lejligheder.

Beboerne udtrykker tilfredshed og glæde med at bo her.

### *De omsorgsmæssige forhold*

Under vores tilsyn er flere beboere samlet til middag og senere kaffe i fællesstuerne. Bordene er pænt dækkede med lys og servietter.

Beboerne udtrykker, at de bliver mødt af medarbejderne med en individualiseret og respektfuld tilgang, samt at medarbejderne er imødekommende og nærværende. Her er en respektfuld og positiv dialog beboere og medarbejdere imellem. Forhold der bidrager til at skabe en god stemning og atmosfære og hermed tryghed i hverdagen.

Beboerne inddrages i hverdagens små opgaver, efter formåen og dagsform. De giver udtryk for, at de støttes i og motiveres til at være selvhjulpne i det omfang, som er dem muligt. Forhold som medvirker til at vedligeholde færdigheder og dermed mest mulig livskvalitet og indflydelse på eget liv.

Her er man overgået til et nyt madkoncept. Den varme mad spises til middag, efter ønske fra beboerne. Medarbejderne motiverer beboerne til at spise i fællesskabet, der er også respekt for de som ønsker at spise hos sig selv. Der er en kostfaglig medarbejder og tovholdere, som har det overordnede ansvar i forhold til maden og kontaktperson til madleverandøren. Samarbejdet fungerer godt. Der er mulighed for diæter og specialkost, også til småt spisende. Der er fokus på, at beboerne får den rette ernæring, og der er løbende vægtnkontrol.

Medarbejderne sørger for så vidt mulig at sidde med ved bordet, for dels at hjælpe de der har brug for det, og samtidig at sørge for dialog og det sociale aspekt. Beboerne udtrykker tilfredshed med maden.

Vi kan konstatere, at her er fokus på afviklingen af det gode måltid. Beboerne inddrages i beslutninger vedrørende menuen. Der kan vælges mellem to menuer. Indsatsen og arbejdsgange justeres efter beboernes individuelle behov. Med tiden kan der udarbejdes en måltidspolitik. Vi kan konstatere, at her er en god kultur og tilgang til denne opgave.

Herudover pågår der i løbet af ugen forskellige aktiviteter på dagcentret, der også medvirker til at vedligeholde beboernes funktionsniveau og stimulere dem såvel motorisk som mentalt og socialt. Beboerne kan bruge dagcentret efter behov og lyst, borgere udefra visiteres til stedet.

Desuden ses et aktivt program, udarbejdet af Venneforeningen.

Beboerne giver udtryk for og indtryk af tilfredshed med den støtte, omsorg og pleje de modtager. Ligeledes giver de udtryk for, at dialogen foregår i en god og respektfuld tone. Det er i overensstemmelse med vores vurdering og medvirker til livskvalitet for beboerne.

#### *Medarbejderforhold og faglige forudsætninger*

Medarbejderne er tilknyttet beboerne som kontaktpersoner. Man har fokus på samarbejdet på tværs i huset som en enhed, hvilket øger fleksibiliteten og kendskabet til alle beboere. Her er en god kultur og ens tilgang til samarbejdet i hverdagen. Medarbejderne udtrykker tilfredshed med strukturen og organiseringen af arbejdet.

Medarbejdergruppen er tværfaglig sammensat og består af social- og sundhedsassistenter, social- og sundhedshjælpere og en kostfaglig økonoma, som man deler med andre centre. Medarbejderne giver udtryk for tilfredshed med deres arbejdsforhold og det tværfaglige samarbejde, som medvirker til at kvalificere den faglige sparring og dermed indsatsen.

Her er fokus på at skabe udvikling og læring gennem kompetenceudvikling. Her foregår fælles udvikling på kommunal niveau. Først i det nye år sættes specifikt ind med tilbud til alle medarbejderne på Biersted plejecenter. Der er behov for at styrke det psykiske arbejdsmiljø, det er medarbejdere og ledelse bevidste om. Dette også for at forebygge stress, når man i det daglige skal agere i et hurtigt og komplekst hus hvor der sker løbende udskiftning på aflastningsstuerne. Det vil vi følge op på ved næste tilsyn.

For at tilgodese flere forhold har man udarbejdet en politik, hvor det henstilles til pårørende, at de ringer indenfor et bestemt tidsrum. Det virker godt og giver ro og mulighed for hygge under måltiderne.

I følge medarbejderne er der en god introduktion til stedet og opgaveløsningen for og sammen med beboerne.

Lederen oplyser, at sygefraværet er lavt. Her er en stabil medarbejdergruppe.

Medarbejdernes forudsætninger er relevante i forhold til den ydelse, der leveres, ligesom medarbejdernes indsats er præget af såvel høj faglighed som stort engagement og vedholdenhed. Det er vores opfattelse, at arbejdet er hensigtsmæssig organiseret og ressourcerne udnyttes bedst mulig.

### *Den skriftlige dokumentation*

Vi har gennemgået den skriftlige dokumentation i form af døgnrytmeplaner. Vi kan som opfølgning konstatere, at de fleste nu er ajourførte både i forhold til pleje og omsorg og serviceniveauet for rengøring ses.

Døgnrytmeplanerne er handlingsanvisende og retningsgivende for indsatsen. Det svarer til kvalitetsstandarderne. Beboerne modtager en mappe med stamkort og døgnrytmeplan samt diverse, således at de har mulighed for at vurdere, om hjælpen er i overensstemmelse med Kommunens serviceniveau på området.

Vi har foreslået, at man som opfølgning kan tilbyde årlige opfølgningssamtaler i forhold til ønsker og behov og dermed justering af hjælpen og dens omfang.

### *Magtanvendelse*

Her forekommer ikke aktuelt magtanvendelser. Vi kan konstatere, at her en god forståelse for at efterleve retningslinjerne for magtanvendelse og indberetning.

Her er et godt samarbejde med Kommunes demenssygeplejerske. Der arbejdes således forebyggende med at undgå at såvel omsorgssvigt som magtanvendelse opstår ligesom man tager situationer op på møderne med fokus på læring.

### *Medicinhåndtering*

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

Vi vil på trods heraf selvfølgelig reagere, hvis vi på dette eller andre områder udenfor det direkte tilsynsfelt konstaterer åbenlyst u hensigtsmæssige forhold.

### *Opfølgning til det kommende tilsynsbesøg*

Her er ikke yderligere 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 efter deres afgørelse og det kommunale serviceniveau, der er fastsat i kvalitetsstandarderne. Det drejer sig om opgaver, der vedrører personlig hjælp og pleje, hjælp og støtte til praktiske opgaver i hjemmet samt tilbud om genoptræning og hjælp til vedligeholdelse af fysiske og psykiske færdigheder.

Vi har været rundt på Biersted plejecenter og har opholdt os med beboerne i fællesskabet samt efter individuel aftale også talt med et par beboere. Vi har endvidere inddraget repræsentanter blandt det personale, der var på arbejde samt ledelsen.

Som grundlag for vurderingerne og konklusionerne anvender vi Service- og Retssikkerhedslovens bestemmelser, herunder §§ 83 og 86, og tilknyttede vejledninger samt bekendtgørelsen om tilsyn på plejehjem og i plejeboliger m.v. Som yderligere grundlag for vurderingen har vi anvendt de gældende kvalitetsstandarder og god praksis på området.

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 1. december 2011

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

Aase Møller

Henning Jacobsen