

## TILSYNSRAPPORT

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

*Tirsdag den 29. november 2011 fra kl. 9.30*

#### **Indledning**

Vi har på vegne af Jammerbugt Kommune aflagt tilsynsbesøg på Møllegården. 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**

- Det er vores vurdering, at beboerne generelt hører til målgruppen, ligesom vi kan konstatere, at her ved særlige behov iværksættes andre foranstaltninger for at imødekomme og tilgodese alle beboere
- det er vores vurdering, at de fysiske rammer er velegnede til formålet og indrettet i en stil, der matcher beboernes behov. Huset fremstår meget hyggeligt og hjemligt, og beboerne giver udtryk for stor tilfredshed med forholdene
- beboerne giver udtryk for stor tilfredshed med den hjælp, støtte, omsorg og pleje, de modtager. De oplever medarbejderne som engagerede og omsorgsfulde, og modtager den hjælp de har behov for. Det er i overensstemmelse med vores vurdering
- beboerne har faste pladser ved bordene i de fælles stuer, hvor de spiser dagens måltider i samvær med medarbejderne. Beboernes pladser har et pædagogisk sigte, og de er sammensat, så de får mest muligt ud af hinandens selskab. Her samarbejdes tæt med en økonomi i forhold til at sikre beboerne den rette ernæring
- det er vores vurdering, at beboerne har et trygt og godt hjem på Møllegården, hvor deres trivsel i alle sammenhænge er i fokus og gennem forskellige omsorgsmæssige og pædagogiske tiltag stimuleres til glæde for alle parter

- medarbejderne fremstår engagerede, fagligt kompetente og positive i deres tilgang til arbejdet. En naturlig glæde, der også smitter af på beboerne og medvirker til at skabe et hus med en hyggelig, rar og imødekommende stemning og atmosfære
- den skriftlige dokumentation er generelt opdateret, retningsgivende og fyldestgørende. Som opfølgning kan vi dog konstatere, at her fortsat hos nogle beboere mangler beskrivelser af indsatsen i aften- og nattetimerne, ligesom alle beboere heller ikke selv kender til de ydelser de er stillet i udsigt. Det følger lederen op på, og det vil vi også gøre ved vores næste tilsyn
- med udgangspunkt i konkrete eksempler har vi anbefalet, at lederen tager en fælles snak med medarbejderne om, hvorvidt episoder i forbindelse med eksempelvis den personlige hygiejne hos nogle beboere skal indberettes eller ej, jf. proceduren herfor. Ligeledes har vi foreslået, at overgreb eller verbale krænkelser fra beboerne mod medarbejderne registreres.

## lagttagelser og anbefalinger

### *Opfølgning fra foregående tilsynsbesøg*

Her har som sådan ikke været opfølgningsspunkter fra vores seneste tilsyn.

### *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. Møllegården råder over 26 boliger, hvoraf de tre fungerer som aflastningspladser. Her er i øjeblikket én ledig bolig, der er ved at blive klargjort til indflytning.

Vi får oplyst, at her aktuelt bor en borger, der i forskellige sammenhænge har udvist særlige behov, der vanskeligt kan imødekommes optimalt her. Der er derfor i samarbejde med de pårørende truffet beslutning om, at flytte pågældende til et andet og mere egnet plejecenter.

Det er vores vurdering, at beboerne derfor generelt hører til målgruppen, ligesom vi kan konstatere, at her ved særlige behov iværksættes andre foranstaltninger for at imødekomme og tilgodese alle beboere.

### *Boligforhold og fysiske rammer*

Møllegårdens boliger ligger fordelt over tre etager med seks til tolv boliger på hver. På anden sal er der fire ægteskabsboliger, der pladsmæssigt har en anden størrelse end de øvrige. Boligerne som vi besøgte beboerne i fremstår personlige i deres indretning, og beboerne giver udtryk for stor tilfredshed med rammerne.

Huset fremstår meget hyggeligt og hjemligt i sin indretning, og her er langt til institutionstanken, når man bevæger sig rundt i de smukt møblerede fælles stuer, der i høj grad bærer præg af et møblement, der matcher målgruppens smag og behov. Her er allerede pyntet til jul, og således emmer huset af en dejlig atmosfære, hvor også bagning af kager og julesmåkager sender en indbydende duft rundt i lokalerne. Det bemærkes af beboerne, der også stimuleres positivt heraf.

Her er ryddeligt, pænt og rent overalt, og det er vores vurdering, at de fysiske rammer er velegnede til formålet.

### *De omsorgsmæssige forhold*

Da vi ankommer på tilsyn er flere beboere samlet omkring morgenbordet i stueetagen, hvor også en medarbejder sidder og samtaler. Vi bliver meget vel modtaget af såvel leder, som medarbejdere og beboere.

Her er en humoristisk og varm omgangstone mellem såvel beboere som medarbejdere, og som én af beboerne spøgefuldt bemærker, så "har vi jo kun det sjov vi selv laver". Det får de øvrige beboere til smilende at samstemme.

Beboerne giver udtryk for stor tilfredshed med den hjælp, støtte, omsorg og pleje, de modtager. De oplever medarbejderne som engagerede og omsorgsfulde, og modtager den hjælp de har behov for. Det er i overensstemmelse med vores vurdering.

Som opfølgning fortæller beboerne, at de nu har råderet over en fælles bus i distrikt 2. I den forbindelse fortæller de også, at de gennem sommeren og efteråret har været på mange små køreture i lokalområdet, og at medarbejderne er gode til impulsivt at arrangere ture af oplevelsesorienteret og mindefuld karakter. Tiltag der medvirker til at skabe et aktivt indhold i beboernes liv og skabe gode fælles oplevelser.

Herudover pågår der i løbet af ugen forskellige aktiviteter, der også medvirker til at vedligeholde beboernes funktionsniveau og stimulere dem såvel motorisk, som mentalt og socialt. En af beboerne bemærker positivt, at mange er fra lokalområdet, hvilket i praksis betyder, at her kommer gæster på besøg fra byen, som flere af beboerne kender, hvilket også medvirker til, at beboerne fortsat er orienteret om dagens gang og udvikling i byen. Det sætter de, ifølge det oplyste, stor pris på.

Beboerne har faste pladser ved bordene i de fælles stuer, hvor de spiser dagens måltider i samvær med medarbejderne. Beboernes pladser har et pædagogisk sigte, og de er sammensat, så de får mest muligt ud af hinandens selskab. Vi får fortalt et konkret eksempel på, at man nyligt har omroket beboerne på én af etagerne for at tilfredsstille alle, hvilket vidner om medarbejdernes bevågenhed omkring det indbyrdes sociale samspil og vigtigheden heraf.

Her samarbejdes tæt med en økonoma, der kommer i huset to gange om ugen, i forhold til sammensætning af beboernes kost, og her er bevågenhed omkring den enkeltes behov i ernæringsmæssig sammenhæng.

I forbindelse med julen er der traditionen tro arrangeret indkøbstur og julefrokost i Bilka i Aalborg. I år er beboerne fordelt i tre grupper, da deres egen bus nu benyttes til formålet. De beboere, der har været af sted giver udtryk for, at det har været en rigtig god tur, og de beboere der skal af sted glæder sig.

Det er vores vurdering, at beboerne har et trygt og godt hjem på Møllegården, hvor deres trivsel i alle sammenhænge er i fokus og gennem forskellige omsorgsmæssige og pædagogiske tiltag stimuleres til glæde for alle parter.

### *Medarbejderforhold og faglige forudsætninger*

Her er stabilitet i medarbejdergruppen og et lavt sygefravær, et faktum som medarbejderne begrundes i, at de trives her og er glade for arbejdet internt, med lederen og med beboerne.

Som udgangspunkt er medarbejderne fast tilknyttet én etage, men de er meget opmærksomme på at hjælpe hinanden på tværs, ligesom de bevidst gør brug af personskifte i kontakten med ressourcekrævende beboere, for at støtte op omkring hinanden og bevare energi og glæde i dagligdagen. Det kommer positivt alle parter til gode.

Her pågår mange forskellige kurser, temadage og efteruddannelsesforløb, og medarbejderne giver udtryk for, at de er fagligt klædt på til at varetage en forsvarlig opgaveløsning i samarbejde med beboerne. Det er i overensstemmelse med vores indtryk.

Her afholdes fælles møde hver 14. dag, og medarbejderne oplever sig vel orienteret. Dette sker også gennem ugentlige nyhedsbreve fra lederen samt via mails. Her er afviklet medarbejderudviklingssamtaler.

ler i år, og netop i ugen før tilsynet fulgt op herpå, da arbejdet pågår som en dynamisk løbende proces og udvikling.

Medarbejderne giver udtryk for, at deres leder gør meget for at imødekomme deres ønsker, og at her positivt også medarbejderne imellem er forståelse for, at benytte den enkeltes styrker og kompetencer, hvor det giver mest mening. Her er således en forståelse og anerkendelse af, at alle ikke er lige gode til alting, men at alle er bedst til noget. Det medvirker til en konstruktiv udnyttelse af de samlede ressourcer og færdigheder og skaber i øvrigt tryghed i samarbejdet.

Medarbejderne fremstår engagerede, fagligt kompetente og positive i deres tilgang til arbejdet. En naturlig glæde, der også smitter af på beboerne og medvirker til at skabe et hus med en hyggelig, rar og imødekommende stemning og atmosfære.

#### *Den skriftlige dokumentation*

Vi har gennemgået den skriftlige dokumentation i IT-systemet Uniq Omsorg i form af udvalgte beboeres døgnrytmeplaner. Disse er opdaterede og generelt fyldestgørende og retningsgivende for medarbejdernes indsats og opgaveløsning med beboerne.

Som opfølgning kan vi dog konstatere, at her fortsat hos nogle mangler beskrivelser af indsatsen i aften- og nattimerne, ligesom alle beboerne heller ikke selv kender til de ydelser de er stillet i udsigt. Det følger lederen op på.

#### *Magtanvendelse*

Her har ifølge lederen ikke været indberetninger om magtanvendelser siden vores seneste tilsyn, og medarbejderne giver udtryk for, at de har kendskab til regelsættet for området.

Med udgangspunkt i konkrete eksempler har vi dog anbefalet, at lederen tager en fælles snak med medarbejderne om, hvorvidt episoder i forbindelse med eksempelvis den personlige hygiejne skal indberettes eller ej, jf. proceduren herfor. Ligeledes har vi foreslået, at overgreb eller verbale krænkelser fra beboerne mod medarbejderne registreres. Dette for også at kunne udlede eventuelle mønstre af beboernes reaktioner og adfærd, og dermed øge muligheden for at tilrettelægge og anlægge en anden pædagogisk tilgang til opgaveløsningen.

#### *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 uhensigtsmæssige forhold.

#### *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 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 i hele huset og har opholdt os med beboerne i fællesskabet samt efter individuel aftale også talt med flere 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 30. november 2011

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

Aase Møller

Henning Jacobsen