

# TILSYNSRAPPORT

## *Unmeldt tilsyn på Aabybro plejecenter, Jammerbugt Kommune*

*Torsdag den 22. december 2011 fra kl. 12.00*

### **Indledning**

Vi har på vegne af Jammerbugt Kommune aflagt tilsynsbesøg på Aabybro 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**

- Som opfølgning fra tidligere tilsyn kan vi konstatere der er fulgt op på vores anbefalinger
- det er vores vurdering, at beboerne tilhører målgruppen, hvilket vurderes ud fra samtaler og samvær med dem, samt samtaler med medarbejdere og ledelse. Her er få yngre beboere, hvor der er bevilget personlig hjælper, og hvor der ses på bedre egnede botilbud
- det er vores vurdering, at de fysiske rammer er velegnede til formålet. Omgivelserne fremstår pæne og rene i alle fem grupper. Der er hjemligt og en god atmosfære
- beboerne udtrykker tilfredshed med den hjælp og støtte de modtager. Få er mindre tilfredse med den varme mad
- det er vores vurdering, at beboerne tilbydes den individuelle støtte, de har behov for, for at vedligeholde deres færdigheder. Støtten gives på en måde præget af stor respekt, forståelse og medinddragelse af den enkelte beboers aktuelle behov og forudsætninger
- fordi grupperne er forskellige er der forskellige rammer og vilkår for afvikling af måltiderne. Fælles er, at man som personale tilstræber, at sidde med ved bordet for, at skabe dialog blandt andet. Beboerne har faste pladser og mulighed for, at deltage i udvælgelse af menuer på skift. Vi har foreslået, at der udarbejdes en måltidsbeskrivelse, hvilket kan sikre, at afviklingen af måltidet fastholdes med afsæt i de gode traditioner, der allerede er og sikre ens handling

- medarbejderne udtrykker tilfredshed med deres arbejde og arbejdsplads. De er gode til at hjælpe og støtte hinanden i forbindelse med den pleje og omsorg, der ydes til beboere
- her er kompetenceudvikling i gang i en mindre gruppe i form af forflytninger, der efterfølgende implementeres i de andre grupper. Der er tilbud om kursus for praktikvejledere og tillidsvalgte
- her er ny struktur i ledelses feltet med en forstander og to afdelingsledere. Afdelingsledere har tværgående opgaver i hele huset. Medarbejderne tilkendegiver tilfredshed med samarbejdet
- som opfølgning kan vi konstatere, at her nu er indført livshistorier, og at et elektronisk omsorgssystem er på vej til at blive implementeret og at handleplanerne lægges ind løbende. Vi anbefaler en dato for færdiggørelsen, her pågår sidemandsoplæring
- her er aktuelt ingen magtanvendelser. Der er kendskab til reglerne og der er kradsbog for medarbejderne. De oplever ledelses mæssig opbakning

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

### **lagttagelser og anbefalinger**

#### *Opfølgning fra foregående tilsynsbesøg*

Opfølgning vil fremgå under *Medarbejderforhold og faglig forudsætninger* og *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.

Her er få yngre beboere, hvor der er bevilget personlig hjælper, og hvor der ses på et bedre egnet botilbud.

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

#### *Boligforhold og fysiske rammer*

Plejecenteret består af 5 grupper. En central placering i Aabybro by sikrer beboerne hurtig og let adgang til forretninger mm. Fra beboernes lejligheder og fællestuer, er der udsigt udover dalen og byen.

I hver gruppe er der fællesarealer som dagligstue og spiseafdeling og køkken af varierende størrelse. Her er informationstavler, hvor beboerne kan orientere sig om gudstjenester, aktiviteter og andre informationer. Det er vores vurdering, at indholdet på informationstavlerne er relevante.

Desuden har medarbejderne deres arbejdsplads med PC og diverse, i flere af grupperne i fællesrummet. Man bør i den forbindelse være opmærksom på tavshedspligten.

De fysiske rammer fremtræder lyse og venlige. Der er gode muligheder for at opholde sig i fællesskabet. I midten af huset er der stor fællessal som bruges til fællesspisning en gang om måneden blandt andet.

Fællesskaberne benyttes meget til samvær i forbindelse med måltiderne.

Beboerne udtrykker tilfredshed med at bo her.

### *De omsorgsmæssige forhold*

Vi kan konstatere, at medarbejderne har opmærksomheden rettet mod at skabe omgivelser og betingelser for måltidet, der medfører, at måltiderne afvikles under trygge og hyggelige rammer.

Her er det medarbejderne, der ansvarlige for modtagelse af mad fra leverandøren og ansvarlige for at køkken modtager funktionen er i orden i de enkelte grupper.

Fordi grupperne er forskellige er der forskellige rammer og vilkår for afvikling af måltiderne. Fælles er at man som personale tilstræber, at sidde med ved bordet, for at skabe dialog blandt andet. Beboerne har faste pladser og mulighed for, at deltage i udvælgelse af menuer på skift. Vi har foreslået, at der udarbejdes en måltidsbeskrivelse, hvilket kan sikre, at afviklingen af måltidet fastholdes med afsæt i de gode traditioner, der allerede er og sikrer ens handling.

Enkelte beboere spiser i deres lejlighed, nogle permanent, andre lidt i perioder. Det er vores indtryk, at medarbejderne respekterer beboernes ønsker, men også motiverer til samvær.

Her afholdes fællesspisning en gang om måneden i den store fælles sal. Det kan medvirke til livskvalitet.

Beboerne udtrykker generelt tilfredshed med omfanget og kvaliteten af maden samt mulighederne for samværet, få er ikke tilfredse med den varme mad.

Det er vores indtryk, at beboerne tilbydes meningsfyldte aktiviteter, som stimulerer, understøtter og medvirker til at bevare deres motoriske, kognitive og sociale færdigheder samt bringer livskvalitet ind i hverdagen. Her er en vennekreds som står for ugentlig syng sammen. Beboerne udtrykker tilfredshed med niveauet for aktiviteter.

Det er vores vurdering, at beboerne modtager den individuelle hjælp, støtte og omsorg, som de har behov for. Få kan opleve ventetid på hjælp i ydertimerne. Det er vores indtryk, at her er en god omgangstone. Det er i overensstemmelse med udtalelser fra beboere.

Det er samlet set vores vurdering, at beboerne trives, og at dagen er tilrettelagt med udgangspunkt i den enkeltes ressourcer og færdigheder. Af den vej sikres beboerne indflydelse på de beslutninger, der vedrører deres eget liv.

### *Medarbejderforhold og faglige forudsætninger*

Her er ny struktur i ledelsesfeltet med en forstander og to afdelingsledere. Afdelingsledere har tværgående opgaver i hele huset, en har fx vagtplanerne og en anden har arbejdsmiljøet. Medarbejderne tilkendegiver tilfredshed med samarbejdet og ved hvem de skal gå til. Her lægges vægt på, at ansvar og kompetence lægges ud i de enkelte team.

Den daglige planlægning tilrettelægges i de enkelte team. Der er et godt samarbejde på tværs af teamene. Der er fast mødestuktur, der tilgodeser informationsudveksling og forhold der vedrører beboerne. Her tilkendegives desuden et godt tværfaglig samarbejde med ergo- og fysioterapeuter og hjemmesygeplejen. Det tilgodeser beboernes samlede behov.

Som opfølgning kan vi konstatere at her er kompetenceudvikling med uvildig konsulent i gang i en mindre gruppe i form af forflytninger, der efterfølgende implementeres i de andre grupper. Medarbejderne tilkendegiver at fokus på forflytninger kommer såvel beboerne tilgode som medarbejderne. Mere behagelige og skånsomme forflytninger og nye hjælpemidler gør også medarbejderne vilkår bedre. Der er tilbud om kursus for praktikvejledere og tillidsvalgte.

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

### *Den skriftlige dokumentation*

Som opfølgning kan vi konstatere, at her nu er indført livshistorier, og at et elektronisk omsorgs-system er på vej til at blive implementeret og at døgnrytmeplanerne lægges ind løbende. Vi anbefaler en dato for færdiggørelsen, her pågår sidemandsoplæring.

Det er vores vurdering, at den dokumentation, vi har gennemgået for udvalgte beboere, fremstår fyldestgørende og ajourført. Vi har anbefalet at medtage niveauet for rengøring og tøjvask i alle døgnrytmeplanerne. Flere beboere har en mappe hvori hjælpen fremgår. Det svarer til lovgivning på området.

### *Magtanvendelse*

Her er fokus på at forebygge konflikter, som kan føre til magtanvendelse bl.a. ved opmærksomhed på kommunikation og kropssprog. Der anvendes skærmning i forebyggelsen af stimuli. De fysiske rammer forsøges inddraget i skærmning. Det virker godt.

Magtanvendelse og forebyggelse drøftes på gruppe møder med henblik på læring fremadrettet. Der er kradsebog der tilgodeser medarbejdernes forhold og dermed fokus på arbejds vilkårene. Der er løbende og tæt opfølgning med ledelsen.

### *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*

- Elektronisk dokumentation

#### *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 i alle fem grupper 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. december 2011

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

Aase Møller

Henning Jacobsen