

TILSYNSRAPPORT

Uanmeldt tilsyn på Birkelse Plejecenter, Jammerbugt Kommune

Mandag den 26. juli 2010 fra kl. 9.00

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.

Ved dette tilsyn har vi sat særlig fokus på den indsats og omsorg, der ydes når livet nærmer sig sin afslutning, herunder også den støtte, der ydes til de pårørende. Desuden har vi sat fokus på tiltag til forebyggelse af magtanvendelse. Endvidere har vi koncentreret os om stemning og atmosfære i almindelighed samt fulgt op på de anbefalinger, der foreligger fra tidligere tilsynsbesøg.

Herudover har vi selvfølgelig 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 tilsynsbesøgene er blevet afviklet.

Hovedkonklusioner

- det er vores vurdering, at de fysiske rammer er indrettet, så de tilgodeser beboernes behov og giver dem gode muligheder for ophold i fællesskabet, hvor de kan træne deres sociale færdigheder og deltage i forskellige praktiske opgaver. Det vedligeholder og styrker deres færdigheder. Beboerne udtrykker tilfredshed med mulighederne
- det er vores vurdering, at beboerne hører til målgruppen
- beboerne giver udtryk for megen tilfredshed med den støtte, omsorg og pleje, medarbejderne tilbyder dem samt den hjemlige hygge og gode atmosfære. Det svarer til vores vurdering på baggrund af samtaler og gennemgang af den skriftlige dokumentation for den enkelte beboer
- det er vores vurdering, at den indsats og omsorg, der ydes for beboerne, når livet nærmer sig sin afslutning, ydes på en etisk forsvarlig og omsorgsfuld måde. Medarbejderne giver udtryk for, at de føler sig godt rustet til at varetage opgaverne i forbindelse med beboerens sidste tid, både i forhold til den enkelte og til dennes pårørende
- her er løbende fokus på aktivitets- og samværsmuligheder
- medarbejderne giver udtryk for tilfredshed med arbejdspladsen og deres indbyrdes samarbejde samt med ledelsen. Det svarer til vores vurdering

- det er vores vurdering, at medarbejderne er fagligt kompetente til at varetage opgaverne for og sammen med beboere, samt at deres tilgang til beboerne er præget af såvel høj faglighed som stort engagement. Medarbejdernes forudsætninger er relevante i forhold til den ydelse, der leveres
- medarbejderne har kendskab til magtanvendelsesreglerne og indberetningspligten. Her har ikke været magtindberetning siden vores foregående tilsyn
- som opfølgning får vi oplyst, at proceduremappen er ved at blive revideret fx med procedure for kontaktpersonens opgaver og instruks til medarbejderne når en beboer går fra stedet
- som opfølgning er det fortsat vores vurdering, at et IT-system kan forenkle omfanget af papirer og kardex og skabe et mere overskueligt arbejdsredskab. Det er vores vurdering, at den samlede dokumentation er retningsgivende for indsatsen og opgaveløsningen med beboerne.

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

lagttagelser og anbefalinger

Opfølgning fra foregående tilsynsbesøg

Vil fremgå under de enkelte afsnit.

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. Der er aktuelt en ledig bolig.

Der er siden vores foregående tilsynsbesøg etableret to af boligerne til aflastningsophold. Vi får oplyst, at den ene er beboet.

Det er vores vurdering, at beboerne hører til målgruppen.

Boligforhold og fysiske rammer

Udendørsarealerne er velholdte og tilplantet med blomster. På terrassen står havemøbler og der er udsigt til grønne arealer.

Sansehaven bidrager til mulighederne for socialt samvær. Vi får oplyst, der har været lejet en softicemaskine og der er købt en gas grill så der er mulighed for at tilberede grillmad sammen.

Vi kan konstatere, at terrassen bruges til fælles samvær. De fysiske rammer er lyse, pæne og rene.

Beboerne udtrykker tilfredshed med deres boligforhold.

De omsorgsmæssige forhold

Under vores tilsynsbesøg opholder flere beboere sig i fællesskabet i formiddagstimerne. Der er en god stemning og atmosfære. Samværet foregår på beboernes præmisser, og medarbejderne har en anerkendende og respektfuld tilgang til beboerne. Medarbejderne giver udtryk for, at dagen ikke er lagt i mere faste rammer, end at der er vilje, plads og rummelighed til fleksibilitet.

Vi har talt med flere beboere i deres egne boliger, samt mødt og talt med andre i fællesskabet. De giver udtryk for megen tilfredshed med den støtte, pleje og omsorg, medarbejderne tilbyder dem. Det er i

overensstemmelse med vores vurdering på baggrund af medarbejdernes oplysninger og ved gennemgang af den skriftlige dokumentation for de enkelte beboere.

Som opfølgning får vi oplyst, at det fortsat er velfungerende med at spise til middag kl. 12.30. Beboerne udtrykker megen tilfredshed med maden både omfang og kvalitet. Beboerne inddrages i ønsker og valg af menu. Beboere der har behov for særlig kost tilbydes dette fx når livet nærmer sig sin afslutning. Vi er bekendte med at det er uafklaret omkring fremtidens tilberedning af maden i husets køkken.

Beboerne tilbydes aktiviteter i form af spadsereture og medarbejderne har fokus på at tilbyde aktiviteterne, når mulighederne er til stede.

Her er en del aktive frivillige tilknyttet. De afholder forskellige former for aktiviteter fx sang. Beboerne udtrykker megen tilfredshed med muligheden for deltagelse i mange og alsidige aktivitetstilbud.

Der er en god tradition med hensyn til at sikre, at indsatsen i beboernes sidste tid foregår på en respektfuld måde. Der er på stedet en høj etik.

Der lægges vægt på, at medarbejderne er hos den døende og især bliver der lagt vægt på at støtte de pårørende på den bedste måde. Der er stor opmærksomhed blandt medarbejderne på, at der i familier kan være forskellige normer og værdier, og at disse respekteres.

De pårørende har mulighed for at overnatte i huset, så de er tæt på den døende. Medarbejderne er meget opmærksomme på den støtte de pårørende og den døende kan have brug for, fx gennem samtaler under og efter forløbet. De pårørende ses således som samarbejdspartnere og en stor ressource for beboerne.

Maden tilpasses løbende beboernes ønsker og behov. Er der brug for specielle hjælpemidler, i forbindelse med den sidste tid, kan de hurtigt skaffes. Medarbejderne oplyser, at der altid er mulighed for at inddrage andre samarbejdspartner, når en beboer er døende, herunder også præsten. Har beboeren ønsker i forhold til den sidste tid, er der megen opmærksomhed på, at ønskerne efterleves.

De pårørende afgør, om den afdøde skal synges ud, og hvem der eventuelt skal deltage. Huset giver en buket til begravelsen.

Som opfølgning får vi oplyst, at proceduremappen er ved at blive revideret fx med procedure for kontaktpersonens opgaver og instruks til medarbejderne når en beboer går fra stedet. Vi har med ledelsen drøftet metoder til implementering af procedurerne.

Medarbejderforhold og faglige forudsætninger

Medarbejderne giver udtryk for megen tilfredshed med deres leder, der er åben, tillidsfuld og nærværende i samarbejdet. Her er en ligeværdig og respektfuld dialog, og det er vores indtryk at lederen fremstår som en god rollemodel og frontløber for medarbejderne med hensyn til at skabe et godt miljø for beboerne.

Her er en fast mødestruktur, der medvirker til løbende at kunne afstemme de aktuelle forhold. Medarbejderne giver udtryk for, at de oplever sig velinformeret fra ledelsens side. Vi får oplyst, at teammøderne er velfungerende og giver mulighed for faglig sparring.

Det er vores vurdering, at dagligdagen i høj grad er præget af medarbejdernes positive tilgang til arbejdet, beboerne og hinanden, samt at den gode stemning og atmosfære i høj grad kan tilskrives medarbejdernes indstilling til opgaveløsningen.

Det er også vores vurdering, at organiseringen og de faglige forudsætninger imødekommer de aktuelle beboers behov på kvalificeret vis. Der afholdes løbende kurser fx kommunikation og teamsamarbejde er i fokus. Vi får oplyst, at der afvikles medarbejderudviklingssamtaler.

Den skriftlige dokumentation

Som opfølgning er det fortsat vores vurdering, at et IT-system kan forenkle omfanget af papirer og kardex og skabe et mere overskueligt arbejdsredskab. Det er vores vurdering, at den samlede dokumentation er retningsgivende for indsatsen og opgaveløsningen med beboerne.

Magtanvendelse

Vi får oplyst, at her ikke har været magtanvendelser siden vores seneste tilsynsbesøg. Medarbejderne er bekendt med de gældende regler for området og Kommunens procedure om indberetningspligt ved magtanvendelser.

Det er vores vurdering, at medarbejderne har en god forståelse for balancen i udfordringen mellem omsorgssvigt og magtanvendelse. Det er vores indtryk, at her er fornøden opmærksomhed på at følge beboernes behov, og tilbyde støtte og pleje på deres præmisser, hvilket er forebyggende i forhold til 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.

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

- tilberedning af maden
- IT-system

Formål og fremgangsmåde

I henhold til Servicelovens § 151 har kommunalbestyrelsen pligt til at føre tilsyn med opgaveløsningen på kommunens plejehjem. Der skal således årligt aflægges to tilsynsbesøg, et anmeldt og et uanmeldt.

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 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 efterfølgende telefonisk 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 29. juli 2010

**REVAS APS
AF 1/2 2004**

Aase Møller

Marianne Christiansen