

# TILSYNSRAPPORT

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

*Torsdag den 9. september 2010 fra kl. 11.00*

### **Indledning**

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

- Beboerne giver udtryk for og indtryk af tilfredshed med forholdene, samt den hjælp og støtte, de modtages i forhold til praktiske og personlige behov. Beboerne giver udtryk for, at de modtager den aftalte hjælp og støtte, hvilket svarer til vores indtryk
- det er vores vurdering, at beboerne hører til målgruppen
- 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. Det svarer til vores indtryk. Vi har anbefalet, at tydeliggøre indsatsen gennem en skriftlig procedure for området
- her er et generelt ønske om flere aktivitets- og samværsmuligheder. Vi er bekendte med, at Venneforeningen varetager flere aktivitetstilbud
- medarbejderne giver udtryk for tilfredshed med arbejdspladsen, deres indbyrdes samarbejde og samarbejdet med ledelsen. Det svarer til vores vurdering
- samlet set er det vores vurdering, at medarbejderne har en respektfuld tilgang til beboerne. Ligeledes er det vores vurdering, at medarbejdernes kompetencer modsvarer beboernes behov både i forhold til personlige og faglige kvalifikationer

- her er en god forståelse for at efterleve reglerne omkring magtanvendelse og tradition for relevant efterbehandling med læring for øje. Vi får oplyst, at der aktuelt ikke er indberetninger
- vi kan konstatere, at den skriftlige dokumentation er væsentligt forbedret siden vores foregående tilsynsbesøg. For alle beboerne er der udarbejdet fyldestgørende beskrivelser i form af handplaner, døgnrytmeplaner, livshistorie og daglige notater. IT-systemet er implementeret blandt medarbejderne
- som opfølgning får vi oplyst, at der er flyttet flere nye beboere ind, og at der er holdt en indflytningssamtale efter 3 måneder. Beboerne og de pårørende oplyser, at de oplever sig velinformeret.

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

## **lagttagelser og anbefalinger**

### *Opfølgning fra foregående tilsynsbesøg*

Opfølgning vil foregå under afsnittet: *De omsorgsmæssige forhold.*

### *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. Alle boliger er aktuelt beboet.

Det er vores vurdering, at beboerne hører til målgruppen.

### *Boligforhold og fysiske rammer*

Vi kan konstatere, at beboerne benytter de lyse og hjemlige fællesstuer i forbindelse med middagsmaden. Beboerne udtrykker tilfredshed med de fysiske rammer. Der er pænt og rent både i fællesarealerne og i beboernes lejligheder.

Der er siden vores foregående tilsynsbesøg blevet indrettet et kontor til medarbejderne for at muliggøre roen til at benytte IT-systemet. Medarbejderne udtrykker megen tilfreds med dette.

Vi får oplyst, at udendørs faciliteterne i form af terrasser med havemøbler benyttes i den udstrækning det er muligt. Udenoms arealerne fremstår velholdte.

### *De omsorgsmæssige forhold*

Under vores tilsynsbesøg opholder de fleste beboere sig i fællesstuerne under middagsmåltidet. Her er en hyggelig og god atmosfære. Beboerne er placeret ved bordene under hensyntagen til den enkeltes færdigheder, og medarbejderne sidder sammen med de beboere, der har brug for støtte til måltidet. Enkelte beboere har valgt at spise i deres egne lejligheder. Samværet foregår på beboernes præmisser, og medarbejderne har en anerkendende og respektfuld tilgang til samværet.

Beboerne giver udtryk for tilfredshed med den støtte, pleje og omsorg, medarbejderne tilbyder dem. Det svarer til pårørendes udtalelser og er i overensstemmelse med vores vurdering.

Beboerne udtrykker tilfredshed med de aktivitetstilbud Venneforeningen afholder. Vi får oplyst, at der afholdes årlig sommerfest og julefrokost. Beboerne har dog et generelt ønske om flere aktivitets- og samværsmuligheder.

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 støtter beboerne og de pårørende på den bedste måde. Der er stor opmærksomhed blandt medarbejderne omkring, 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 samarbejdspartnere som eksempelvis det palliative team og 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.

Det er vores vurdering, at medarbejderne har megen opmærksomhed på, at sikre, at den sidste tid foregår på beboernes og evt. de pårørendes præmisser. Vi har anbefalet, at udarbejde en skriftlig procedure for området, herunder også oplæring af nye medarbejdere.

Som opfølgning får vi oplyst, at der er flyttet flere nye beboere ind, og at der er holdt en indflytnings-samtale efter 3 måneder. Beboerne og de pårørende oplyser, at de oplever sig velinformede.

#### *Medarbejderforhold og faglige forudsætninger*

Her er ikke sket afgørende ændringer i medarbejdergruppen, der udtrykker megen tilfredshed med arbejds-situationen.

Medarbejderne giver udtryk for stor tilfredshed med deres leder, der er åben, tillidsfuld og nærværende i samarbejdet. Her er en ligeværdig og respektfuld dialog.

Her er fortsat en fast mødestruktur, der medvirker til løbende at afstemme de aktuelle forhold og medarbejdernes dialog med hinanden. Medarbejderne giver udtryk for, at de oplever sig velinformeret fra ledelsens side.

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 vores vurdering, at organiseringen i hverdagen og medarbejdernes faglige forudsætninger samlet set imødekommer de aktuelle beboers behov på kvalificeret vis. Der afholdes løbende kurser fx i samarbejde og kommunikation. Lederen er ved at planlægge afholdelse af medarbejderudviklingssamtaler.

#### *Den skriftlige dokumentation*

Vi kan konstatere, at den skriftlige dokumentation er væsentligt forbedret siden vores foregående tilsynsbesøg. For alle beboerne er der udarbejdet fyldestgørende beskrivelser i form af handleplaner, døgnrytmeplaner, livshistorie og daglige notater.

Medarbejderne er blevet mere fortrolige med IT-systemet. Den faglige sparring foregår gennem side-mandsoplæring. Det er vores vurdering, at der løbende foregår en udvikling blandt medarbejderne.

Lederen vil følge op på, om der for de yngre beboere er behov for at udarbejde en handleplan med beskrivelse af indsatsen, Jf. Serviceloven § 141.

### *Magtanvendelse*

Her har ikke været magtanvendelser siden vores seneste tilsynsbesøg.

Medarbejderne er bekendte med Kommunens procedure for indberetning ved magtanvendelser, og medarbejderne drøfter løbende deres pædagogiske, verbale og nonverbale tilgang til beboerne, med henblik på at forebygge og minimere behovet for magtanvendelser. Ligeledes inddrages demenssygeplejersken som sparring ved behov.

Vi får oplyst, at der i medarbejdergruppen er løbende fokus på magthåndtering og forebyggelse gennem den daglige dialog. Til brug for medarbejderne findes der en "kradsebog" til beskrivelser af fx verbale hændelser mod medarbejderne.

Det er vores vurdering, at der er et grundigt kendskab til området blandt medarbejderne.

### *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*

- aktivitetstilbud til beboerne
- skriftlig procedure omkring beboernes sidste tid

#### *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 afgrørelse 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 og deres pårørende. 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 17. september 2010

**REVAS APS  
AF 1/2 2004**

Aase Møller

Marianne Christiansen