

TILSYNSRAPPORT

Unmeldt tilsyn på Kaas Plejecenter, Jammerbugt Kommune

Onsdag den 18. august 2010 fra kl. 9.00

Indledning

Vi har på vegne af Jammerbugt Kommune aflagt tilsynsbesøg på Kaas 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 gøremål. Det vedligeholder og styrker deres færdigheder. Beboerne udtrykker og giver indtryk af tilfredshed med mulighederne
- beboerne giver udtryk for megen tilfredshed med den støtte, omsorg og pleje, de modtager, samt den hjemlige hygge og gode atmosfære. Det svarer til vores vurdering
- det er vores vurdering, at beboerne hører til målgruppen, og de særlige behov beboerne har søges tilgodeset på kvalificeret vis
- 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
- medarbejderne giver udtryk for tilfredshed med arbejdspladsen, deres indbyrdes samarbejde og samarbejdet med ledelsen. Det svarer til vores vurdering
- som opfølgning i forhold til magtindberetning er lederen opmærksom på, at der fortsat er behov for undervisning og opdatering. Emner behandles på personalemøder

- det er vores vurdering, at arbejdet med at overgå til elektronisk dokumentation går fremad. Medarbejderne støtter og hjælper hinanden gennem sidemandsoplæring. Vi ser velbeskrevne og ajourførte døgnrytmeplaner for én gruppe. Ved vores kommende tilsyn vil vi følge udviklingen.

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

lagttagelser og anbefalinger

Opfølgning fra foregående tilsynsbesøg

Under overskriften; *De omsorgsmæssige forhold og Den skriftlige dokumentation*, behandler vi emner til opfølgning fra vores foregående 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.

Vi får oplyst, at her er et par beboere der periodevis er psykisk ustabile og har behov for ekstra hjælp. Der er i den forbindelse et godt samarbejde med hjemmesygeplejersker, læger og eksterne samarbejdspartnere.

Det er vores vurdering, at beboerne hører til målgruppen.

Boligforhold og fysiske rammer

De fysiske rammer er uændrede i forhold til tidligere tilsyn. I fællesstuerne og i de boliger, hvor vi besøgte beboere, er der rent og pænt. Beboerne udtrykker megen tilfredshed med mulighederne for fællesskab både ude og inde.

Udover den smukke gårdhave med pavillon, er der ud fra hver fællesstues terrasse etableret en "oplevelses have". Her dyrkes forskellige former for grøntsager og blomster. Formålet herme er, at det udover at være et godt samtale emne, også er en aktivitet for de mest friske af beboerne.

Det er vores indtryk, at medarbejderne er bevidste om at inddrage beboerne i små daglige gøremål, alt efter hvad de magter. En af de beboere vi møder, har som sin opgave at passe blomster på gange og i fællesstuerne. En opgave, som denne giver udtryk for holder hende i gang og betyder meget.

Det er vores indtryk, at der er skabt et miljø, hvor beboerne føler sig hjemme blandt andet med malerier på væggene, duge og blomster på bordene. Beboerne giver indtryk af eller udtryk for tilfredshed med rammerne. Vi kan konstatere, at fællesstuerne bruges til samvær og hygge beboerne imellem fx under måltider. Det er forhold, der giver beboerne muligheder for at vedligeholde både deres fysiske og deres mentale færdigheder.

De omsorgsmæssige forhold

Vi har talt med flere beboere i deres egne boliger, og opholdt os sammen med andre i fællesskabet. De udtrykker eller giver indtryk af tilfredshed med den daglige hjælp og støtte til personlige og praktiske opgaver, samt medarbejdernes hensyntagen til de individuelle behov, de har.

Under vores tilsynsbesøg opholder flere beboere sig i fællesskabet i morgen- og formiddagstimerne. Beboerne udtrykker tilfredshed med maden, både hvad angår kvalitet og omfang. Der hersker en god stemning og atmosfære. Samværet foregår på beboernes præmisser, og medarbejderne har en anerkendende og respektfuld tilgang til beboerne.

Som opfølgning fra vores forrige tilsyn kan vi konstatere, at informationer om aktiviteter og øvrige arrangementer nu kommer som et informationsbrev til den enkelte beboer og som et opslag på tavler placeret rundt omkring ved fællesstuerne.

Hvert år er der tradition for, at uge 22 er udråbt som "sommerferieugen". Alle medarbejdere er på arbejde i den uge, og der gøres en særlig indsats for, at beboerne oplever sommerstemning. Der er aktiviteter som fællesspisning i haven, stor strandudstilling med parasol og badedyr, boldspil og meget mere. I samme uge kunne man på festlig vis også indvie og tage en helt ny handicapbus i brug. Såvel beboerne som medarbejderne oplyser, at det har været en uforglemmelig uge, som der tales om længe efter.

Det er vores vurdering, at indsatsen med hensyn til at skabe et hjemligt og aktivt miljø er velfungerende, og foregår med udgangspunkt i beboernes ønsker og mestringsevne. Det vurderer vi på baggrund af beboernes og medarbejdernes oplysninger og vores iagttagelser.

Der lægges vægt på, at medarbejderne er hos beboerne i den sidste tid af livet, og især bliver der lagt vægt på at inddrage og 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.

Vi har anbefalet, at der udarbejdes en lokal instruks for, hvordan man som medarbejder forholder sig til beboernes sidste tid. Med udgangspunkt i den for Jammerbugt Kommunes plejecentre udarbejdede fælles instruks, kan selve arbejdsprocessen med at udarbejde en lokal instruks klæde medarbejderne på til opgaven. Det er vores erfaring, at det er en god støtte for mange medarbejdere og er med til at sikre en ensartet opgaveløsning også i denne situation.

Vi får oplyst, at de pårørende har mulighed for at overnatte i huset, så de er tæt på den døende. Medarbejderne er 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.

Vi får oplyst, at der er fokus på at udarbejde en livshistorie for den enkelte beboer med beskrivelse af ønsker og vaner også for den sidste tid. Det vil vi følge op på.

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.

Her er 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 vel informeret.

I forbindelse med kursus og efteruddannelse er det vores indtryk, at man her benytter sig af de kompetencer og ressourcer, der er til stede blandt andet hos gruppen af sygeplejersker med forskellig specialuddannelse. Der har været undervisning af sårsygeplejerske og diabetessygeplejerske. Et kursus i trivsel og samarbejde bliver også i eget regi.

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. Sygefraværet får vi oplyst er faldende og der er afviklet medarbejderudviklingssamtaler.

Det er også vores vurdering på baggrund af samtaler med medarbejderne og gennemgangen af den skriftlige dokumentation for indsatsen, at den daglige organisering og arbejdstilrettelæggelse samt medarbejdernes faglige forudsætninger imødekommer de aktuelle beboeres behov på kvalificeret vis.

Den skriftlige dokumentation

Som opfølgning i forhold til den skriftlige dokumentation kan vi konstatere, at der arbejdes godt med opgaven om helt at overgå til det elektroniske dokumentationssystem. I foråret har medarbejderne modtaget fælles undervisning, og for de der finder opgaven særlig vanskelig, er der kollegaer der hjælper og sidemandsoplærere.

Arbejdet med at ajourføre døgnrytmeplaner foregår aktuelt. I én gruppe er man helt færdig, og de døgnrytmeplaner vi gennemgår, er fyldestgørende beskrevet for hele døgnet i et let læseligt og forståeligt sprog.

Det er vores vurdering, at den skriftlige dokumentation generelt er fyldestgørende og retningsgivende for indsatsen med beboerne

Magtanvendelse

Vi får oplyst, at her ikke har været magtanvendelser siden vores seneste tilsynsbesøg. Lederen er opmærksom på, at der fortsat er behov for en løbende opdatering og undervisning af medarbejderne omkring lovgivning og håndtering. Dette finder sted på personalemøder, og ved behov kan der trækkes på kommunens demenskonsulent.

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

Punkter til opfølgning ved vores næste tilsyn, fremgår af hovedkonklusionerne.

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 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 besøgt alle boenhederne og har efter individuel aftale 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 17. september 2010

Udført af Christina Dall og Ulrich Manstrup

**REVAS APS
AF 1/2 2004**

Aase Møller

Marianne Christiansen