

# TILSYNSRAPPORT

## *Uanmeldt tilsyn på Møllegården, Jammerbugt Kommune*

*Mandag den 26. juli 2010 fra kl. 12.00*

### **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 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, at modtage hjælp og støtte som aftalt samt tilfredshed med den måde, hvorpå støtte og hjælp ydes. Det gælder støtte til såvel personlig pleje og omsorg som til løsningen af praktiske opgaver generelt. Det er vores vurdering, at den daglige støtte til beboerne er forankret i en respektfuld holdning til beboerne
- omgivelserne fremtræder rene og pæne, både i beboernes lejligheder og fællesstuen. Det er et hyggeligt, hjemligt miljø, som er befordrende for beboernes trivsel
- 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. For at kvalitetssikre indsatsen yderligere kan man efter vores opfattelse sætte fokus på at udarbejde arbejdsgange for samarbejdet, vejledninger for indsatsen, beskrive beboernes ønsker mv.. Vi har givet forslag til, hvordan opgaven kan gribes an
- medarbejderne giver udtryk for tilfredshed med deres indbyrdes samarbejde og samarbejdet med ledelsen. Det er vores vurdering, at medarbejderne er engagerede og i besiddelse af de rette kompetencer for opgaveløsningen
- her er løbende fokus på magtanvendelse, og der arbejdes på at forebygge uhensigtsmæssige situationer. Det er vores vurdering, at der er et behov for øget opmærksomhed omkring retningslinjerne på dette område

- som opfølgning fra vores tidligere tilsynsbesøg kan vi konstatere, at man har arbejdet med beboernes døgnrytmeplaner, således at disse nu også er velbeskrevet og retningsgivende for indsatsen, herunder også indsatsen i aften- og nattetimerne.

## **lagttagelser og anbefalinger**

### *Opfølgning fra foregående tilsynsbesøg*

Som opfølgning fra vores tidligere tilsynsbesøg kan vi konstatere, at der arbejdet med beboernes døgnrytmeplaner, således at de også er velbeskrevet for så vidt angår indsatsen i aften- og nattetimerne.

Trivselsundersøgelsen, der blev gennemført i efteråret 2009 har medført, at der er i de enkelte grupper er indgået trivselsaftaler som et led i at sikre, at de indgåede aftaler medarbejderne imellem fx omkring arbejdsfordelingen overholdes. Medarbejderne udtrykker stor tilfreds med disse.

### *Målgruppe*

Målgruppen er mennesker, som har brug for hjælp og støtte til imødekommelse af behov af fysisk, psykisk og social karakter, der primært udspringer af alder.

Det er vores vurdering, at beboerne hører til målgruppen.

### *Boligforhold og fysiske rammer*

Beboernes hjem er indrettet i overensstemmelse med den enkeltes smag og interesser, og der er mulighed for såvel fællesskab som privatliv. Vi kan konstatere, at fællesarealerne er indrettet hjemligt og hyggelig og inviterer til at opholde sig der.

Rammerne for udendørsaktiviteter og samvær er gode. Gårdhaven er indrettet med havemøbler, der står placeret sådan, at de indbyder til fælles samvær. Medarbejderne oplyser, at udendørsfaciliteterne bruges meget, hvilket er i overensstemmelse med det, vi kan konstatere under besøget. Her har været afholdt grillarrangement og eftermiddagskaffen nydes også ude, når vejret er til det.

### *De omsorgsmæssige forhold*

Her er en stille og rolig atmosfære og en god og respektfuld omgangstone, og vi kan konstatere at dialogen med beboerne foregår på beboernes præmisser.

Beboerne udtrykker megen tilfreds med aktiviteterne og turene til lokalområdet. Således har der for nylig været ture til Aalborg, Tivoli og en ferietur til en herregård i Nykøbing Mors. Der har været arrangeret brunch en lørdag formiddag og til dette arrangement kunne beboerne invitere to familiemedlemmer. Arrangementet har været en stor succes.

Vi får oplyst, at der arbejdes på at få en bus. Beboerne ser frem til muligheden for udflugter i større udstrækning.

Når det drejer sig om beboernes sidste levetid, er medarbejdere generelt i tvivl om, hvorvidt der er udarbejdet vejledninger eller andet, der angiver, hvordan de skal handle i de situationer. Vi får oplyst, at der er gode traditioner med hensyn til at sikre, at beboernes sidste levetid bliver rolig og tryk. Efter vores vurdering kan man med fordel nedskrive de traditioner og arbejdsgange mv., som ligger til grund for den måde, man løser opgaverne på i disse situationer. Det er vores erfaring, at dette er en god støtte for mange medarbejdere og er med til at sikre en ensartet opgaveløsning også i denne situation. Ledelsen oplyser efterfølgende, at der er nedskrevet arbejdsgange mv. for løsningen denne opgave, og vil hurtigst muligt sørge for, at disse kommer til medarbejdernes kendskab.

Vi har foreslået opmærksomhed på, at give beboerne mulighed for at tale om sine ønsker til den sidste tid af livet. Det kan fx være gennem oprettelse af et plejetestamente, beskrivelser af livshistorien eller en særskilt folder, hvor beboeren og pårørende tilkendegiver de ønsker, der er.

Medarbejderne giver udtryk for megen opmærksomhed på omsorgen og den støtte, de pårørende har brug for under forløbet. For eksempel har pårørende mulighed for at bo hos den døende, og der er mulighed for at tilbyde kost tilpasset den enkeltes ønsker og behov. De pårørende inddrages i disse situationer mere som samarbejdspartnere og er som oftest en stor ressource for alle parter. Medarbejderne er meget opmærksomme på den støtte de pårørende og beboeren har brug for.

#### *Medarbejderforhold og faglige forudsætninger*

Samlet set er det vores vurdering, at medarbejderne er engagerede og omsorgsfulde, og at de besidder de rette kompetencer. De giver udtryk for at være tilfredse med arbejdsforholdene, samarbejdet indbyrdes og med ledelsen, hvilket erfaringsmæssigt kommer beboerne til gode.

Vi får oplyst, at alle medarbejdere får tilbud om medarbejderudviklingssamtale. Disse er afholdt i indeværende år og resultaterne heraf anviser en god retning for en uddannelsespolitik..

Der er en god kultur på Mølleparken med hensyn til at sikre et højt informationsniveau mellem ledelse og medarbejdere. Det sker blandt andet gennem afholdelse af gruppemøder, hvor der udveksles informationer om både generelle forhold og om indsatsen for de enkelte beboere. Herudover afholdes der personalemøder flere gange om året. Hertil kommer, at ledelsen udarbejder nyhedsbreve til medarbejderne med informationer om aktuelle forhold. Her lægges således vægt på en god information både fra medarbejdernes og fra ledelsens side. Det sikrer, at alle har overblik over relevante forhold.

Der arbejdes i teams og medarbejderne inddrages i planlægningen af det daglige arbejde. Der bliver udført en form for arbejdssedler, som beskriver, hvem der varetager de enkelte opgaver og hvornår. Dette fremhæves som en stor hjælp af de ferievikarer, vi taler med. Det sikrer også beboerne en ensartethed i opgaveløsningen. Det er forhold, der bidrager til tryghed.

Medarbejderne giver udtryk for, at de er rustede til at løse opgaven omkring beboerens sidste levetid, både i forhold til beboerne og til dennes pårørende. En vejledning kan efter vores opfattelse være et nyttigt redskab som introduktion til nye medarbejdere og generelt sikre en individuel, omsorgsfuld indsats, præget af tryghed og ro over for afdøde og dennes pårørende.

#### *Den skriftlige dokumentation*

Som opfølgning i forhold til den skriftlige dokumentation kan vi konstatere, at den er fyldestgørende og velbeskrevet og dermed retningsgivende. Beskrivelserne af den personlige pleje og praktiske hjælp stemmer overens med det aftalte og beboernes oplevelse af dette.

#### *Magtanvendelse*

Vi får oplyst, at der ikke har været nogen magtindberetninger siden seneste tilsyn. Vi kan i vores samtale med medarbejderne konstatere, at der er nogen usikkerhed omkring begrebet magtanvendelse. Ledelsen vil følge op på dette.

#### *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

Der er ikke yderligere 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 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 de medarbejdere, 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 kropsprog, 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 28. juli 2010

**REVAS APS  
AF 1/2 2004**

Aase Møller

Marianne Christiansen