

TILSYNSRAPPORT

Uanmeldt tilsyn på Solgården, Jammerbugt Kommune

Tirsdag den 31. august 2010 fra kl. 12.00

Indledning

Vi har på vegne af Jammerbugt Kommune aflagt tilsynsbesøg på Solgården. 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 umiddelbare vurdering, at beboerne hører til målgruppen. Her er aktuelt 3 beboere under 60 år, 10 tomme pladser og én beboer i en af enhederne, der har så ressourcekrævende behov, at medarbejdernes ressourcer fragår de øvrige beboere
- det er vores vurdering, at de fysiske rammer på mange måder tilgodeser og imødekommer beboernes behov. Det er ligeledes vores vurdering, at mindre tiltag kan forbedre rammerne, jf. de anbefalinger vi (ved tidligere tilsyn og dette) har givet
- beboerne giver udtryk for generel tilfredshed med den støtte, omsorg og pleje medarbejderne yder dem. Flere beboere efterspørger dog mere fællesskab, blandt andet i form af fælles eftermiddagskaffe. Det har vi forholdt ledelsen, ligesom vi har fulgt op på, at beboerne bør inddrages mere i måltiderne med henblik på at bevare deres færdigheder
- i forhold til vores fokusområde er det vores indtryk, at medarbejderne besidder de rette kompetencer til at varetage omsorgen og plejen for døende beboere, ligesom de pårørende inddrages i det omfang, de ønsker det
- her har været og pågår aktuelt en del omrokeringer af medarbejdere i huset, ligesom flere medarbejdere har rokeret med medarbejdere fra andre plejecentre i Kommunen. Det bevirker helt nye samarbejdsrelationer og et opbrud af gamle kulturer i huset. Medarbejderne forholder sig delt omkring disse tiltag, som nogle finder hensigtsmæssige og relevante, mens andre oplever det som en stor udfordring

- som opfølgning får vi oplyst, at her aktuelt afholdes medarbejderudviklingssamtaler. Ligeledes kan vi som opfølgning konstatere, at her i september er planlagt et fælles personalemøde for medarbejderne, hvor ledelsen vil præsentere en handleplan til at udarbejde et fælles værdigrundlag
- som opfølgning oplyser medarbejderne, at de nu har implementeret kørelister fuldt ud. Medarbejderne giver udtryk for, at de ikke altid kan overholde tidsplanen på kørelisterne, da indsatsen og samarbejdet med beboerne er meget afhængig af den individuelle dagsform. Dette til trods oplever de kørelisterne som et godt og brugbart redskab i opgaveløsningen
- det er vores vurdering, at den skriftlige dokumentation i form af handleplaner/døgnrytmeplaner, journalnotater og rapport er opdateret og retningsgivende for medarbejdernes indsats og opgaveløsning med beboerne
- som opfølgning kan vi igen konstatere, at det fortsat ikke er afklaret med myndigheden, hvorvidt dørlåsene til Lunden og Karnappen samt Oasen er i overensstemmelse med gældende lovgivning. Vi har anbefalet ledelsen at prioritere dette.

lagttagelser og anbefalinger

Opfølgning fra foregående tilsynsbesøg

Her er på baggrund af vores seneste tilsynsbesøg udarbejdet en tids- og handlingsplan over de mange tiltag, der skulle iværksættes. Den har vi efter tilsynet fået tilsendt.

Her er flere opfølgningspunkter fra vores seneste tilsyn, hvilke vil fremgå af 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. Gruppelederen oplyser, at her er 3 beboere under 60 år. Det drejer sig om alkoholdemens og senhjerneskade.

Her er 67 pladser i alt, fordelt på 6 enheder. Her er 9 aflastningspladser, en stilleplads, 9 skærmede pladser og de øvrige er somatiske pladser. Aktuelt er her 10 tomme pladser, men gruppelederen oplyser at her er nye beboere på vej.

Gruppelederen oplyser, at her aktuelt er én beboer i den skærmede enhed med særlige behov, der kræver mange ressourcer fra medarbejdernes side. Ressourcer der derfor fragår de øvrige beboere.

Det er vores umiddelbare vurdering, at beboerne hører til målgruppen.

Boligforhold og fysiske rammer

Her er som sådan ikke sket afgørende ændringer i de indendørs fysiske rammer siden vores seneste tilsyn. Vi kan under tilsynet i flere enheder konstatere, at her er opmagasineret møbler og vasketøjsstativer på gange og fællesarealer. Det giver et rodet indtryk, og vi har anbefalet ledelsen at følge op på dette.

Som opfølgning kan vi igen konstatere, at de tavler der er ophængt i enhederne, til at vise fotos af de medarbejdere, der er på arbejde, ikke benyttes til formålet. Det er misvisende, og det er fortsat vores anbefaling, at tavlerne benyttes til formålet eller tages ned.

Siden vores seneste tilsyn er her indrettet en sansehøve med højbede, blomster, terrasse og siddepladser. Det er et arrangement, der tager sig meget flot ud, og gruppelederen oplyser, at beboerne har haft meget glæde af det gennem sommeren.

Det er vores vurdering, at de fysiske rammer på mange måder tilgodeser og imødekommer beboernes behov. Det er ligeledes vores vurdering, at mindre tiltag kan forbedre rammerne, jf. de anbefalinger vi (ved tidligere tilsyn og dette) har givet.

De omsorgsmæssige forhold

Da vi kommer på tilsyn har de fleste beboere afsluttet middagsmaden, og de fleste opholder sig i deres egne boliger. Her er en meget stille og rolig stemning og atmosfære.

Vi konstaterer, at her under tilsynet er mange vikarer og afløsere i enhederne. Gruppelederen oplyser at det begrundes i omrokeringer af medarbejderne. Her er sket en kommunikativ fejl, der bevirker at flere er flyttet til andre plejecentre dagen inden vores tilsyn, og at nye medarbejdere først starter dagen efter vores tilsyn.

Vi taler med flere beboere i deres boliger, hvor de giver udtryk for generel tilfredshed med den støtte, omsorg og pleje medarbejderne yder dem. Flere beboere efterspørger dog mere fællesskab, blandt andet i form af fælles eftermiddagskaffe. Det har vi forholdt ledelsen, ligesom vi har fulgt op på, at beboerne bør inddrages mere i måltiderne med henblik på at bevare deres færdigheder. Vi er blevet oplyst om, at man efterstræber at implementere LeveBoMiljø principperne i enhederne, hvorfor vi finder ovennævnte tiltag meget relevante. Gruppelederen oplyser i denne forbindelse, at her, i et samarbejde med Solgårdens Venner, er planlagt flere fælles arrangementer og ture ud af huset.

I forhold til vores fokusområde er det vores indtryk, at medarbejderne besidder de rette kompetencer til at varetage omsorgen og plejen for døende beboere, ligesom de pårørende inddrages i det omfang, de ønsker det. Her er udarbejdet faste instrukser omkring et dødsfald, og her er truffet faste aftaler med flere pårørende, hvor deres forventninger og ønsker er noteret. Det skaber tryghed og forudsigelighed i en til tider sorgfuld og svær tid. Medarbejderne oplever sig fagligt forsvarligt klædt på, til at håndtere såvel den døende som dennes pårørende i den sidste tid.

Medarbejderforhold og faglige forudsætninger

Vi får oplyst, at her siden vores seneste tilsyn er kommet en konstitueret gruppeleder, da den nuværende efter eget ønske er blevet fritstillet. Den konstituerede gruppeleder har lavet sin mødeplan, så denne én dag om ugen møder ind klokken 7, for at have kontakt til nattevagterne, samt møder til klokken 16 to dage om ugen for at have kontakt med aftenvagterne. Det er vores vurdering, at det medvirker til øget synlig ledelse i huset, hvilket alt andet lige også øger muligheden for dialog.

Her har været og pågår aktuelt en del omrokeringer af medarbejdere i huset, ligesom flere medarbejdere har rokeret med medarbejdere fra andre plejecentre i Kommunen. Det bevirker helt nye samarbejdsrelationer og et opbrud af gamle kulturer i huset. Medarbejderne forholder sig delt omkring disse tiltag, som nogle finder hensigtsmæssige og relevante, mens andre oplever det som en stor udfordring.

Medarbejderne giver udtryk for generel tilfredshed med deres indbyrdes samarbejde og samarbejdet med ledelsen. Medarbejderne er dog på tilsynsdagen præget af de nylige og nært forestående rokeringer. Ved vores kommende tilsyn vil vi følge udviklingen.

Faste vikarer giver udtryk for, at de er blevet meget vel modtaget af deres kolleger, og har fået en god og grundig introduktion til opgaveløsningen. De oplever det som en god arbejdsplads, hvor de glæder sig til at komme på arbejde.

Som opfølgning oplyser medarbejderne, at de nu har implementeret kørelister fuldt ud. Ledelsen får stor anerkendelse for, at disse løbende/dagligt rettes til, så de passer til de faktiske forhold. Medarbej-

derne giver udtryk for, at de ikke altid kan overholde tidsplanen på kørelisterne, da indsatsen og samarbejdet med beboerne er meget afhængig af den individuelle dagsform. Dette til trods oplever de kørelisterne som et godt og brugbart redskab i opgaveløsningen.

Som opfølgning oplyser gruppelederen, at denne aktuelt er i gang med at afholde medarbejderudviklingssamtaler. Ligeledes kan vi som opfølgning konstatere, at her i september er planlagt et fælles personalemøde for medarbejderne, hvor ledelsen vil præsentere en handleplan til at udarbejde et fælles værdigrundlag.

Det er vores vurdering, at her aktuelt foregår mange omrokninger medarbejderne imellem, ligesom her iværksættes mange nye tiltag. Det er derfor vanskeligt for os, at vurdere medarbejdernes samlede kompetencer og generelle trivsel.

Den skriftlige dokumentation

Vi har gennemgået beboernes handleplaner/døgnrytmeplaner, der både er indskrevet elektronisk, i dokumentationssystemet Uniq Omsorg, og opbevares i beboernes boliger.

De handleplaner vi har gennemgået er opdaterede og retningsgivende for medarbejdernes indsats og opgaveløsning med beboerne. Vi har ligeledes gennemgået journalnotater for udvalgte beboere, og kan konstatere at disse indeholder relevante informationer.

Medarbejderne læser hver dag rapport, når de møder ind. Det medvirker til at sikre, at alle besidder den nødvendige og relevante information for opgaveløsningen med beboerne i den pågældende vagt.

Magtanvendelse

Her er, ifølge det oplyste, ingen magtanvendelser for tiden. Medarbejderne er bekendte med Kommunens procedure for indberetningspligt ved magtanvendelser, og det er vores indtryk at her er en god forståelse for at arbejde respektfuldt og med en tilgang til beboerne, der foregår på deres præmisser. Det medvirker til at forebygge konflikter og dermed også i sidste instans magtanvendelser.

Som opfølgning kan vi igen konstatere, at det fortsat ikke er afklaret med myndigheden, hvorvidt dørlåsene til Lunden og Karnappen samt Oasen er i overensstemmelse med gældende lovgivning. Vi har anbefalet lederen at prioritere 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

- Tavler med medarbejdere på arbejde
- Fælles aktiviteter og inddragelse af beboerne i dagligdagen
- Samarbejde medarbejderne imellem i forhold til rokering og nyansatte
- Udarbejdelse af et værdigrundlag
- Dørlås i enhederne

Formål og fremgangsmåde

I henhold til Servicelovens § 151 har kommunalbestyrelsen pligt til at føre tilsyn med opgaveløsningen på kommunens plejehjem.

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 enheder 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 3. september 2010

**REVAS APS
AF 1/2 2004**

Aase Møller

Marianne Christiansen