

## TILSYNSRAPPORT

*Unmeldt tilsyn på Vester Hjermitslev Plejecenter, Jammerbugt Kommune*

*Mandag den 9. august 2010 fra kl. 12.00*

### Indledning

Vi har på vegne af Jammerbugt Kommune aflagt tilsynsbesøg på Vester Hjermitslev 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 den støtte, omsorg og pleje, medarbejderne tilbyder dem. Ligeledes giver beboerne udtryk for, at medarbejderne har en imødekommende og omsorgsfuld tilgang til dem i opgaveløsningen. Det svarer til vores vurdering
- det er vores vurdering, at beboerne tilhører målgruppen
- det er vores indtryk at medarbejderne arbejder målrettet med beboernes inddragelse i opgaveløsningen omkring måltiderne. De nye fysiske rammer giver også i større udstrækning mulighed for dette. Her er forståelse for måltidets sociale aspekter og aktiverende muligheder
- vi kan konstatere, at medarbejderne støtter og motiverer beboerne til deltagelse i aktiviteter, der vedligeholder deres færdigheder. Det øger beboernes selvstændighed og skaber livskvalitet
- det er vores vurdering, at den indsats og omsorg, der ydes beboerne, når livet nærmer sig sin afslutning, udmøntes på en etisk forsvarlig og omsorgsfuld måde. Det understøttes blandt andet af god introduktion og vejledning til medarbejderne omkring den sidste tid
- der er en god kultur og klare retningslinjer med hensyn til at sikre at den sidste tid inden døden bliver god både for beboeren og dennes familie

- det er vores vurdering, at medarbejderne har en engageret og respektfuld tilgang til beboerne, samt at deres indbyrdes gode samarbejde har en positivt afsmittende effekt i beboergruppen, hvilket er et godt udgangspunkt for trivsel i hverdagen
- det er vores vurdering, at medarbejderne samlet set er fagligt kompetente til opgaveløsningen og at deres samlede faglige ressourcer modsvarer beboernes behov. Det sker også inddragelse af eksterne samarbejdspartnere og Kommunens konsulenter
- som opfølgning er vi bekendte med øget fokus af medarbejdernes viden på området omkring magt og en forebyggende indsats
- som opfølgning er det vores vurdering, at den skriftlige dokumentation er grundig, fyldestgørende og retningsgivende for indsatsen. It- systemet er velimplementeret.

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

## **lagttagelser og anbefalinger**

### *Opfølgning fra foregående tilsynsbesøg*

Vil fremgå under følgende afsnit : De omsorgsmæssige forhold, medarbejderforhold og faglige forudsætninger, den skriftlige dokumentation og magtanvendelse.

### *Målgruppe*

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

Alle boliger er beboet, også boligen til aflastningsophold.

Det er vores vurdering, at beboerne hører til målgruppen.

### *Boligforhold og fysiske rammer*

I fællesstuerne på hver etage er der blevet indrettet et køkken, som giver mulighed for beboernes medinddragelse i tilberedning og anretning af maden. Vi får oplyst, at hverdagens aktiviteter i form af medinddragelsen til måltiderne er et område, der arbejdes med at styrke fx ved at beboerne skræller kartofler.

Bordene er dækket med duge og blomster. På terrasserne har beboere og medarbejdere sammen plantet blomster i krukkerne og der er havemøbler. Vi får oplyst, at beboerne sidder ude og drikker kaffe, når vejret tillader det.

Beboerne udtrykker tilfredshed med de fysiske rammer både inde og ude. Der er pænt og rent. Det er vores vurdering, at rammerne udnyttes så optimalt som muligt.

### *De omsorgsmæssige forhold*

Under vores tilsynsbesøg opholder de fleste beboere sig i fællesskabet under middagsmåltidet. Enkelte beboere har valgt at opholde sig i deres lejlighed. Her er en stille og rolig stemning, og en imødekommende atmosfære i fællesstuerne. Vi kan konstatere, at her er en respektfuld og humoristisk kommunikation beboerne og medarbejderne imellem, hvilken blandt andet vidner om medarbejdernes indgående kendskab til beboerne.

Det er vores vurdering, at det sociale samvær og bestræbelserne på at få skabt et godt miljø under måltiderne prioriteres højt. Beboerne udtrykker tilfredshed med omfanget og kvaliteten af maden samt mulighederne for samværet. En diætist er inviteret til at komme og fortælle om kost i forhold til beboere med særlige behov, fx småtspisende. Det er vores vurdering, at den faglige sparring med andre samarbejdspartnere kommer beboerne til gode.

Duften af mad i enhederne stimulerer beboernes sanser. Der vil komme fokus på at styrke beboernes medinddragelse omkring valg af menu og yderligere inddragelse i aktiviteter i forbindelse med måltiderne.

Som opfølgning har vi anbefalet at udarbejde en skriftlig måltidspolitik for at sikre en ensartethed i opgaveløsningen, fx som redskab til vikarer og nye medarbejdere.

Vi får oplyst, at der sammen med Saltum Plejecenter vil blive afholdt en sommerfest. Det er vores vurdering, at der arbejdes med at tilgodese beboernes behov for aktiviteter. Vi får oplyst, at beboernes livshistorie vil blive inddraget som redskab i tilrettelæggelsen af aktiviteter.

Hver beboer er tildelt kontaktperson, hvis opgaver blandt andet er at være bindeled mellem beboeren og dennes pårørende, samt hjælpe og støtte beboeren i det daglige.

Som opfølgning får vi oplyst, at kontaktpersonens rolle vil blive drøftet på det kommende bruger- og pårønderådsmøde. Formålet er, at det i velkomstpjecen til nye beboere og deres pårørende vil blive tydeliggjort, hvad kontaktpersonens opgaver er. Vi kan også konstatere, at informationen til beboere og deres pårørende foregår løbende, fx også i form af opslag på opslagstavlerne.

Der er en god kultur på stedet med hensyn til at sikre, at den sidste tid inden døden bliver tilrettelagt på en omsorgsfuld måde og i overensstemmelse med beboerens livssyn og værdier. På samme måde lægges der vægt på et godt samarbejde med de pårørende. Det gælder forhold omkring både pleje og behandling. Ligeledes kan der tilbydes ønskekost til beboeren.

Medarbejderne giver udtryk for, at de er rustede til at løse opgaven, både i forhold til beboerne og dennes pårørende. Det er de i kraft af uddannelse, kurser og den faglige sparring med fx læge og præst.

Pårørende ses som samarbejdspartner og en stor ressource for beboerne. Medarbejderne er meget opmærksomme på den støtte, pårørende og beboere kan have brug for, fx gennem samtale.

Det er vores vurdering, at her er en god udvikling og at beboerne har en god og tryk hverdag, samt at medarbejdernes tilgang til beboerne, der er præget af nærvær og engagement, medvirker til at inddrage og vedligeholde beboernes færdigheder. Det skaber livskvalitet.

#### *Medarbejderforhold og faglige forudsætninger*

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

Her er en fast mødestruktur, hvor gruppemøderne er blevet hyppigere for at sikre tilstrækkelig information. Det medvirker til løbende at afstemme de aktuelle forhold og sikre medarbejdernes dialog med hinanden. Medarbejderne giver udtryk for, at de oplever sig velinformerede.

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 på baggrund af samtaler med medarbejderne og gennemgangen af den skriftlige dokumentation for indsatsen, at organiseringen og de faglige forudsætninger imødekommer de aktuelle beboers behov på kvalificeret vis.

Som opfølgning får vi oplyst, at her har været afholdt medarbejderudviklingssamtaler for alle medarbejderne. Resultaterne heraf har udmøntet sig i et kursusforløb til efteråret for alle medarbejderne i samarbejde, kommunikation og det sociale samvær medarbejderne imellem. Det er vores vurdering, at der er skabt en god udvikling i medarbejdergruppen.

#### *Den skriftlige dokumentation*

Som opfølgning har vi gennemgået den skriftlige dokumentation i form af beboernes døgnrytmeplaner, der forefindes i beboernes hjem. Vi kan konstatere, at disse er væsentlige forbedrede i form af mere detaljerede beskrivelser og fremstår grundige, ajourførte og retningsgivende for indsatsen for og sammen med beboerne. Detaljeringsgraden i beskrivelserne af indsatsen gør døgnrytmeplanerne brugbare også for nyansatte medarbejdere og vikarer. Det sikrer en ensartet opgaveløsning i hverdagen.

Vi får oplyst, at der i fremtiden vil komme øget fokus på udarbejdelse af en skriftlig livshistorie for den enkelte beboer.

Ingen beboere har udarbejdet et livstestamente. Beboernes ønsker skrives i journalen, så de er tydelige for medarbejdergruppen.

#### *Magtanvendelse*

Som opfølgning får vi oplyst, at der er øget fokus på magt og magtindberetning blandt andet i form af information omkring lovgivning og håndtering.

Vi får oplyst, at medarbejderne inddrager såvel demenskoordinator som sygeplejersken fra gerontopsykiatrisk team til faglig sparring med udvikling og læring for øje.

Det er vores indtryk, at her er stor opmærksomhed på at følge udviklingen i 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*

- skriftlig kostpolitik
- skriftlig livshistorie
- inddragelse i valg af menu

#### *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 besøgt begge enheder 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 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 11. august 2010

**REVAS APS**  
**AF 1/2 2004**

Aase Møller

Marianne Christiansen