

# TILSYNSRAPPORT

## Uanmeldt tilsyn på Birkelse Plejecenter, Jammerbugt Kommune

Mandag den 18. juli 2016 fra kl. 8.00

### Indledning

Vi har på vegne af Jammerbugt Kommune aflagt tilsynsbesøg på Birkelse 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.

Efter aftale med Forvaltningen har vi ved tilsynet haft særligt fokus på

- *hverdagslivet med særlig opmærksomhed på følgende: Hverdagsrehabilitering i de "små og store" gøremål hos den enkelte beboer eller grupper af beboere*
- *beboernes medbestemmelse og medindflydelse på "livet" i de respektive enheder på de enkelte plejecentre og plejehjem, den gode indflytning og pårørendesamarbejdet*

Endvidere har vi dannet os et indtryk af atmosfæren, fulgt op på anbefalinger fra tidligere tilsyn og generelt og konkret vurderet forholdene, indsatsen og metoderne samt gennemgået forskelligt skriftligt materiale vedrørende både driften i almindelighed og indsatsen for udvalgte beboere.

Konklusionerne vedrørende dette besøg fremgår af afsnittet *Konklusioner*, og hvor vi eventuelt også fremsætter forslag og anbefalinger. Herefter følger afsnittet *lagttagelser og dialog*, hvor vi uddyber, hvad der har ført til konklusionerne. I afsnittet *Formål og fremgangsmåde* beskrives grundlaget for tilsynet, og hvordan tilsynsbesøget er blevet afviklet.

### Konklusioner

- Beboerne er borgere, som har brug for hjælp og støtte til imødekomme af behov af fysisk, psykisk og social karakter, der primært udspringer af alder. Det er vores vurdering, at beboernes overordnede behov imødekommes i tilbuddet
- de fysiske rammer vurderes at tilgodese beboernes behov. Her er pænt og rent og indbyder til socialt samvær ude som inde
- beboerne giver udtryk for og indtryk af, tilfredshed med den hjælp og pleje de modtager. Vi har indtryk af, at kontaktpersonsystemet er med til at fremme samarbejdet og tilgodese beboernes individuelle behov samt kommunikationen med de pårørende. Samarbejdet starter allerede ved indflytningen, hvor forventninger samt ønsker og behov drøftes
- Jf fokus, er det vores vurdering, at medarbejderne og gruppen af frivillige er bevidste om at inddrage og tilbyde beboerne aktiviteter vedrørende personlige forhold og meningsfulde sociale aktiviteter. Samlet er det med til at bevare og understøtte beboernes fysiske, psykiske og sociale kompetencer
- medarbejderne er engagerede og nærværende i samspillet med beboerne. Det på trods af, at de til tider kan opleve travlhed. Det er vores vurdering, at de er kompetente til at varetage opgaveløsningen sammen med og omkring beboerne
- vi har gennemgået dele af den skriftlige dokumentation, primært i form af døgnrytmeplaner, journalnotater og handleplaner. Vi kan konstatere, at dokumentationen er generelt retningsgivende for indsatsen og der arbejdes målrettet på at kvalificere den yderligere

- aktuelt forekommer her ikke magtanvendelse. Det er vores umiddelbare vurdering, at medarbejderne er bekendte med gældende regler for området og proceduren for indberetning.

## lagttagelser og dialog

### **Opfølgning fra foregående tilsynsbesøg**

Der er ikke punkter til opfølgning.

### **Beboerne**

Beboerne er borgere, som har brug for hjælp og støtte til imødekommelse af behov af fysisk, psykisk og social karakter, der primært udspringer af alder. Blandt medarbejderne er der en oplevelse af flere beboere med komplekse behov. Det er dog vores vurdering, ud fra det vi observerer i miljøet, hører fra beboerne og medarbejderne samt læser i dokumentationen, at medarbejderne formår at løse opgaven og tilgodese samtlige beboeres behov ud fra de givne vilkår.

### **Boligforhold og fysiske rammer**

De fysiske rammer fremstår velholdte. Køkkenet, den fælles opholdsstue og nicherne er pæne og hyggeligt møbleret med godt lys og udsigt til den velanlagte sansehave. Overalt er her rent og indbydende til ophold og socialt samvær. Vi får fremvist enkelte af beboernes lejligheder. De fremstår, som fællesarealerne, rene og er præget af beboerens personlige indretning og behov.

Der er ophængt elektroniske informationstavler, der med stemningsbiller fra tidligere arrangementer informerer om dagens dato, dagens aktiviteter og månedsprogram. Det signalerer et aktivt hus med glæde og indhold.

Det vores vurdering, at de fysiske rammer er velegnede til formålet.

### **De omsorgsmæssige forhold**

Da vi ankommer, dufter der af nylavet kaffe og brød. Enkelte beboere sieder i køkkenet og andre er på vej for at indtage deres morgenmad, som er anrettet på en fælles buffet. Således kan beboerne selv bestemme, hvad de ønsker til morgenmad. Det samme gør sig gældende til frokost, hvor der arrangeres pålægsfade, således beboerne igen selv kan tage hvad de ønsker. En enkelt beboer er behjælpelig med borddækning og opvaskemaskinen og andre sidder stille og slapper af eller småsnakker over morgenkaffen. Medarbejderne er opmærksomme på den enkelte og er behjælpelige med at assistere ved behov. Der er en god og rolig stemning. Det er vores vurdering, at de gode rammer for måltidet, bidrager til at øge appetitten.

Beboerne giver udtryk for og indtryk af tilfredshed med den hjælp og støtte, de modtager. De oplever medarbejderne som omsorgsfulde og hjælpsomme, om end de til tider oplever, at medarbejderne har travlt. Det er ikke vores umiddelbare indtryk, at der er travlt den dag, vi er på tilsyn. Vi bliver orienteret om, at det ikke er alle medarbejdere, der har mulighed for at komme til fælleskaffen kl. 9.30. Det er vores indtryk nu og ved tidligere tilsyn, at det har ledelsens fulde bevågenhed, at flest mulige medarbejdere skal have mulighed for at deltage i samværet, da det har stor værdi for beboerne.

Ud fra det vi observerer i miljøet og beboerne orienter os om, er det vores indtryk, at de inddrages i forhold der gælder deres egen situation og gør det de selv kan, ud fra principperne hjælp til selvhjælp. En beboer fortæller, at vedkommende efter at være kommet i trygge rammer og gennem en rehabiliterende og målrettet indsats, nu selv klarer sin personlige hygiejne. Vi hører om enkelte, der selv går ned og handler samt observerer, hvordan beboere hjælper til med at skrælle kartofler. Vi ser billeder og hører også om, hvordan de nye rickshaws cykler bruges og på skift har flere af beboerne været med på tur. Lederen har højtlæsning en dag i ugen med 10-12 beboere. Et korps af frivillige bager og arrangerer

fester flere gange om året. Billederne på infoskærmene, den elektroniske hjemmeside og ” Den lille Budbringer”, dokumenter flere af disse tiltag.

En beboer nævner, at vedkommende savner gymnastik, der tidligere har været en fast aktivitet. Lederen bekræfter gymnastikken som en succes og der er planer om, at starte op igen efter sommerferien med en ny tovholder og elever. Det er vores vurdering, at fokus på hverdagslivet er med til at understøtte livskvaliteten. Et andet eksempel på dette er, at en beboer har fået hjælp til anskaffelse af pc og lydbøger.

Under indflytningssamtalen hvor kontaktperson og leder deltager, er der fokus på forventningsafstemningen, således medarbejderne i samarbejdet med beboerne har mulighed for at vedligeholde funktioner og understøtte livskvaliteten. Ifølge beboerne og medarbejderne er der et konstruktivt samarbejde med de pårørende. Der er planen at sygeplejersken skal deltage ved indflytningssamtalerne fremadrettet.

Ifølge lederen, er det foreløbig ikke lykkes, at få udnævnt og organiseret mentorer blandt beboerne. Enkelte beboere påtager sig dog ofte den opgave at have et særligt øje og opmærksomhed for ny indflyttede beboere.

### ***Ledelse, medarbejderforhold og faglige forudsætninger***

Medarbejderne giver generelt udtryk for tilfredshed med deres arbejdsforhold, trods vilkårene har ændret sig. De oplever, at samarbejdet til tider kunne være bedre, hvilket de tilskriver det til tider store arbejdspress og udefrakommende opgaver. Det er forhold lederen er opmærksom på og vi kan forstå, at lederen ved behov er behjælpelig med at prioritere opgaverne. Der har været afholdt temadage med Etikos og der er bevågenhed på arbejdsgangene og procedurerne, således tingene ikke behøver at være, som de plejer.

Medarbejderne oplever, at de får brugt deres kompetencer, og at det sker i et godt samspil med kollegerne og eksterne samarbejdspartnere. Medarbejderne oplever sig fagligt opdateret i forhold til samarbejdet med beboerne. I foråret har man indført triage og der arbejdes på at få det implementeret, således det giver mening i forhold til beboernes aktuelle situation, blandt andet i form af oprettelse af handleplaner og den rette behandling.

Det er vores indtryk, at medarbejderne prøver at inddrage beboerne, så vidt det er mulig i dagligdagens personlige og praktiske gøremål, selvom det kan tage lidt længere tid og være en øvelse ikke at tage over for beboerne. Medarbejdernes overvejelser og faglige tilgange er med til at vedligeholde beboernes ressourcer. Vi har indtryk af, at medarbejderne respekter beboernes til- og fravalg, således opgaveløsningen foregår på en etisk og ordentlig måde for beboerne.

### ***Den skriftlige dokumentation***

Vi bliver orienteret om, at man er inde i en udvikling og kvalitetssikring af dokumentationen efter Embedslægens tilsyn. Kontaktpersonerne er sammen med sygeplejersken i gang med at gennemgå samtlige beboers journaler. I løbet af efteråret går man over til nyt dokumentationssystem, så processen giver god mening i forhold til at være lidt på forkant.

Vi gennemgår et udsnit af dokumentationen, primært i form af døgnrytmeplaner, handleplaner og journalnotater. Døgnrytmeplanerne fremstår opdaterede, fyldestgørende og retningsgivende for en inddragende indsats. Vi ser handleplaner med mål, observationer og evalueringer. Endvidere notater fra træning med terapeuter, hvilket er med til at give fælles overblik og styrker en helhedsorienteret indsats. Et udviklingspunkt kan være en større deltaljeres grad og faglige begrundelser for tilsyn om natten.

### ***Magtanvendelse***

Der kan forekomme brug af magt. Vi hører om og kan læse i dokumentationen, hvordan man har fundet pædagogiske løsninger, der forebygger indgriben i beboerne selvbestemmelsesret. Medarbejderne er opmærksomme på at motivere og guide beboerne i samværet med dem, og vi får oplyst, at magtændelsesbegrebet og dilemmaer ofte drøftes. Ved behov samarbejdes med demenskoordinator og Gerontopsykatrien.

Det er vores vurdering, at medarbejderne er bekendte med gældende regler og procedurer på området.

### **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 kommende tilsynsbesøg**

Der er ikke punkter 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 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 aførelse 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 hele tilbuddet og har efter individuel aftale talt med flere beboere, ligesom vi har opholdt os med andre i fællesskabet. Vi har endvidere inddraget repræsentanter blandt de medarbejdere, der var på arbejde samt lederen.

Som grundlag for vurderingerne og konklusionerne anvender vi Service- og Retssikkerhedslovens bestemmelser, herunder §§ 83, 83a 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 11. august 2016

**REVAS APS  
AF 1/2 2004**

Kathinka Eriksen

Henning Jacobsen