

Tilsynsrapport

Solgården Plejecenter, Aleris Omsorg, Jammerbugt Kommune

Uanmeldt tilsyn søndag den 16. december fra kl. 12.00

Forbesøg fredag den 7. september
Opfølgende besøg mandag den 17. december 2018

Formålet med tilsynet

Det overordnede formål er at sikre, at de kommunale opgaver efter SEL §§ 83 og 83a løses i overensstemmelse med de afgørelser, kommunalbestyrelsen har truffet efter disse bestemmelser og i henhold til kommunalbestyrelsens vedtagne kvalitetsstandarder.

Rapporten indledes med et sammendrag af konklusioner og anbefalinger, og herefter følger beskrivelser fra hvert af de 6 temaer, som er ønsket belyst. Rapporten afsluttes med en kort beskrivelse af, hvordan tilsynet er blevet gennemført.

Sammendrag

Blandt beboerne er der tilfredshed med at bo på Solgården. De oplever, at de får hjælp til det, de har behov for. Nogle af de pårørende oplever, at der er et godt og konstruktivt samarbejde med medarbejderne, som, de oplever i de væsentlige forhold, forstår og støtter beboerne og de pårørende. Andre pårørende efterlyser på nogle punkter en mere individualiseret indsats. På en række områder må det anses for nødvendigt at tage initiativer, der kan være med til at sikre en kvalificeret indsats. Således er der forhold, der indikerer, at der er behov for tiltag, som kan sikre, at der er tilstrækkelige og faglige kompetencer, som modsvarer beboernes behov døgnet rundt. Der er andre forhold, der peger på, at der er behov for at lægge et strukturelt fokus på flere dele af organisationen og i den sammenhæng vurdere om arbejds gange og organisering modsvarer den ønskede tilgang mv. Alle aspekter omkring informationen bør have et særskilt fokus, og selv om der er taget initiativer til at øge ledelseskapaciteten, er det vigtigt løbende at vurdere, om den er tilstrækkelig bredt set.

Tema 1 **Aktiviteter, relationer og beboerinddragelse**

Målet er, at beboeren skal leve et så trygt og værdigt liv som muligt, og at beboeren efter ønsker og behov indgår i sociale relationer

- lagttagelser af praksis og samtaler med beboere, medarbejdere og pårørende peger på, at der er forståelse for den betydning, som samvær og opmærksomhed har for beboernes tryghed og trivsel. Her arbejdes på at bruge beboernes livshistorie som et middel til at forstå beboerne, men forhold peger på, at der ikke fuldt ud er en fælles forståelse for betydningen af den i forhold til tilrettelæggelsen af en personcentrerede indsats.

Tema 2 **Målgruppe, metoder og tilgange**

Målet er, at tilgange og metoder er tilpasset målgruppen, og at der er et klart formål med indsatsen, som resulterer i trivsel og udvikling samtidig med, at der arbejdes på at styrke sammenhængen.

- Det er tilsynets indtryk, at der arbejdes på og også bliver brugt anerkendte metoder i samspillet med beboerne og med støtte fra eksperter der, hvor behovet er størst, men implementeringsprocessen har behov for et fokus, hvilket oplysninger i dokumentationen også peger i retning af.

Tilsynsrapport

Solgården Plejecenter, Aleris Omsorg, Jammerbugt Kommune

Uanmeldt tilsyn søndag den 16. december fra kl. 12.00

Forbesøg fredag den 7. september
Opfølgende besøg mandag den 17. december 2018

Tema 3 **Organisation og ledelse**

Det er afgørende for kvaliteten, at ledelsen er kompetent og ansvarlig og kan arbejde strategisk.

- Beslutningen om at øge ledelseskapaciteten må anses for relevant og nødvendig. Samtidig kan det anbefales at lægge et mere strukturelt fokus på dele af organisationen. Alle aspekter omkring informationen bør have et særskilt fokus.

Tema 4 **Kompetencer**

Det er afgørende for kvaliteten, at medarbejderens samlede kompetencer modsvarer beboerens behov.

- Medarbejderne tilbydes løbende uddannelse, der er relevant for deres samarbejde med beboerne, og der rekrutteres for øjeblikket medarbejdere, der skal være med til at sikre, at kompetencerne er tilstrækkelige. Det er vigtigt at have fokus på, hvordan man vil arbejde med implementeringen og udmøntningen af de valgte metoder og tilgange.

Tema 5 **Maden og måltidet**

Det er afgørende for beboernes trivsel, at kosten, maden og måltidet altid er i fokus og prioriteres.

- Det umiddelbare indtryk er, at her en god forståelse for måltidet som et element, der blandt andet kan skabe sociale fællesskaber. På baggrund af udtalelser fra medarbejderne kan man overveje et fokus på det aktiverende aspekt.

Tema 6 **De fysiske rammer**

De fysiske rammer udgør en central del af et tilbud. Derfor er det væsentligt, at omgivelser, udformning, indretning, faciliteter mv modsvarer beboernes behov og understøtter formål og indhold med indsatsen

- Indretningen understøtter beboernes muligheder for at profitere af fællesskabet og rummer muligheder for at trække sig tilbage.

Uddybende kommentarer

Tema 1

Ved tilsynets start er beboerne ved at være færdige med at spise frokost. Nogle af beboerne er taget i byen for at spise julefrokost, og i løbet af eftermiddagen er der andre, som tager i byen eller får besøg af deres pårørende. Medarbejderne oplyser i øvrigt i den sammenhæng, at de smører maden til alle beboerne, fordi det er lettest at administrere i forhold til de hygiejniske krav, uanset om flere beboere selv er i stand til at smøre deres egen mad. Senere på eftermiddagen hygger flere beboere sig sammen over eftermiddagskaffen i hinandens selskab, andre ser fjernsyn sammen i fællestuen eller i deres egen bolig.

Medarbejdere fra de somatiske afdelinger oplyser, at der er et varieret udbud af aktiviteter, og de supplerer med oplysningen om, at der normalt ikke er arrangementer om søndagen og derfor heller ikke denne søndag, men det er deres indtryk, at udbuddet modsvarer beboernes ønsker og behov. En aktivitetsmedarbejder har ansvaret for aktiviteter i aktivitetscentret, Tingstedet, hvor visiterede borgere fra lokalområdet også kommer. Både under forbesøget og ved det opfølgende møde kan det ses, at deltagelsen til arrangementer er stor, og beboerne ser ud til at nyde oplevelsen. Ergoterapeuten står for aktiviteter et par gange om ugen.

Tilsynsrapport

Solgården Plejecenter, Aleris Omsorg, Jammerbugt Kommune

Unanmeldt tilsyn søndag den 16. december fra kl. 12.00

Forbesøg fredag den 7. september
Opfølgende besøg mandag den 17. december 2018

Ved indgangen til plejecentret hænger en informationskærm, hvoraf november måneds aktiviteter fremgår. Udenfor afdelingerne eller lige ved indgangen til dem er der opsat opslagstavler, hvor den oprindelige intention ifølge overskriften er at informere om, hvem der er på arbejde. Her hænger i stedet forskellige typer af informationer, herunder informationer om kommende julearrangementer og andre arrangementer, referater fra bruger- og pårørenderådsmøder fra juni måned, sommerhilsner fra Aleris, værdigrundlag, mm. Det er ikke samme type af opslag i alle afdelingerne. Centerlederen vil følge op på forholdene.

På spørgsmålet om, hvorvidt der arbejdes med at bruge beboernes livshistorie som redskab til at skabe kvalitet i omsorgsarbejdet, er det lidt uklart for medarbejderne, om der er systematik i arbejdet, men det er tydeligt, at de reflekterer over det etiske aspekt og værdien i at bruge informationerne, så beboerne kan bevare deres identitet længst muligt.

Efter samtale med centerlederen er det indtrykket, at når en beboer flytter ind, så arbejder man systematisk med at afholde samtaler med beboerne og deres pårørende og med at bruge tjeklister, der skal være med til at sikre, at beboerne får de rette informationer, og at der indgås aftaler om alle praktiske forhold. Det er forhold, der er med til at skabe tryghed for beboerne. Ifølge de beskrevne arbejdsgange er det kontaktpersonen, der er ansvarlig for samtalerne, og hvis det er nødvendigt, kan lederen og den ansvarlige sygeplejerske deltage. Det er ikke beskrevet, hvem der træffer en beslutning om ledelsens deltagelse. Ved tilsynet oplyser nogle medarbejdere i de somatiske afdelinger, at de ikke længere arbejder efter kontaktpersonsordningen.

Beboerne giver generelt indtryk af tryghed og trivsel i samspelet med medarbejderne, og det er vurderingen, at de får den hjælp, de har brug for i situationen. Flere beboere tilkendegiver, at de har det godt på Solgården, om end som det udtrykkes, medarbejderne "ikke har tid til nogen ting". Hos nogle pårørende er det oplevelsen, at der er et godt og konstruktivt samarbejde med medarbejderne, som, de oplever på væsentlige forhold, forstår og støtter beboerne og også dem som pårørende. Andre pårørende efterlyser en mere individualiseret indsats, der fx tager afsæt i et fokus i beboernes alder og det, som har betydning for den enkelte, og som ikke nødvendigvis knytter sig til personlig pleje men til forhold, der skaber livskvalitet. Det kan pege på et behov for fokus på livshistoriearbejdet og mere tydelighed omkring den individuelle indsats og formålet med den.

Tema 2

På plejecentret er der 67 beboere. Fire af de 6 afdelinger er målrettet borgere, der har behov grundet somatisk sygdom, mens de øvrige er målrettet borgere, som har en demenssygdom. Ifølge det oplyste har flere beboere desuden behov, der kan tilskrives psykisk sygdom, for stort forbrug af alkohol, senhjerneskader mm. Det er medarbejdernes indtryk, at beboernes behov er meget komplekse og mere komplekse end på plejecentre normalt. Flere af beboerne er under 65 år. For en god ordens skyld bør det vurderes, om det er hensigtsmæssigt at tilbyde beboerne en handleplan for indsatsen, jf. SEL §141, og om der er behov for at inddrage samarbejdspartnere med viden indenfor forskellige områder, som fx senhjerneskadeområdet. Til det oplyser lederen, at flere beboere er tilknyttet neuroteamet.

Der arbejdes som udgangspunkt ikke med en bestemt tilgang til beboerne, men man søger at tilpasse metoder og tilgange til den enkelte borger. Lederen oplyser således, at omkring 15 medarbejdere i eftersommeren 2018 deltaget i et kursus med temaet konflikthåndtering og har tilegnet sig viden om Low-Arousal. Der er

Tilsynsrapport

Solgården Plejecenter, Aleris Omsorg, Jammerbugt Kommune

Uanmeldt tilsyn søndag den 16. december fra kl. 12.00

Forbesøg fredag den 7. september
Opfølgende besøg mandag den 17. december 2018

ifølge centerlederen endnu ikke lagt konkrete planer for, hvordan der arbejdes med implementering af metode og tilgange bredt set, men nye tiltag drøftes ifølge det oplyste på møder i de teams, hvor beboeren er tilknyttet.

Medarbejderne og lederen oplyser, at Specialrådgivningsinstitutionen VISO, Gerontopsykiatrien og Jammerbugt Kommunes demenskoordinator mm. inddrages efter behov, når der opstår svære dilemmaer.

Her berettes om situationer, hvor medarbejderne har været udsat for fysisk og verbal vold, og hvor der har været vold mellem beboerne. Lederen oplyser efterfølgende, at sidstnævnte forhold er indberettet til rette Myndighed, og at de pårørende er orienteret. Episoder med trusler og vold, hvor medarbejderne har været involveret, indberettes. Blandt medarbejderne er der usikkerhed omkring, hvorvidt vold mellem beboerne indberettes, og de er usikre på, om der findes skriftlige retningslinjer for, hvordan de skal handle i sådanne situationer. Efterbehandling af situationer sker som udgangspunkt på teammøder, og medarbejderne kan få tilbudt professionel hjælp, hvis de ønsker det. Det er ifølge det oplyste ikke en fast del af tilbuddet. Der efterlyses blandt medarbejderne et kvalificeret tilbud om efterbehandling af de svære situationer. Blandt beboerne oplyses det iøvrigt, at andre beboere kommer ind i deres lejligheder, uden at de er inviteret.

På forespørgsel om indsatsen i forhold til det rehabiliterende arbejde er det medarbejdernes indtryk, at det er svært at arbejde rehabiliterende i en presset hverdag.

Den elektroniske dokumentation omfattende livshistorier og døgnrytmeplaner er blevet gennemgået sammen med gruppelederen. Det generelle indtryk er, at dokumentationen er skrevet i et etisk ordentligt sprog. Dokumentationen er primært beskrivende, og der kan med fordel lægges et mere handlingsanvisende aspekt ind. Gennemgangen viser et behov for at sætte mere fokus på at få fastholdt relevante oplysninger, fx er det et arbejds punkt at sikre, at man fuldt ud får registeret livshistorierne, da de er med til at danne basis for det professionelle arbejde. Der kan også i dokumentationen arbejdes med at omsætte den viden om tilgange, som medarbejderne har tilegnet sig, og som bruges i samspillet med beboerne. Det tilkendegiver gruppelederen også. Til brug for opsamling af informationer er der udarbejdet et internt skema. Man kan overveje at bruge de samme spørgsmål og guidelines, som der lægges op til i det elektroniske omsorgssystem. Lederen oplyser, at der med faste mellemrum holdes audit på journalføringen. Det står gruppelederne for.

Det kan også være et arbejds punkt at sætte fokus på retorikken bredt set, så den afspejler det ønskede menneskesyn og den ønskede faglighed. Eksempler herpå er fx at omtale medarbejdere som "piger", at beboerne bor på "stuer" og at beboerne ikke beskrives som aktive medvirkende borgere under fx indflytningsprocessen.

I et referat, som hænger i "Oasen" er der i øvrigt en del personfølsomme beboerrelaterede oplysninger. Det er oplysninger, der reelt skulle opbevares elektronisk. Oplysninger om en beboer skal holdes adskilte fra oplysninger om andre beboer. Der findes også oplysninger af den karakter i A4-ringbind på medarbejdernes kontorer. Medarbejderne efterlyser anvisninger for, om de må bruge papirkalendere og muligheder for at blive fortrolige med at bruge det elektroniske omsorgssystem.

De centrale kerneværdier er "professionelt, nytænkende, engageret og omsorgsfuld". De indsamlede data kan indikere et behov for at skabe fuld overensstemmelse mellem værdierne og praksis. Medarbejderne

Tilsynsrapport

Solgården Plejecenter, Aleris Omsorg, Jammerbugt Kommune

Uanmeldt tilsyn søndag den 16. december fra kl. 12.00

Forbesøg fredag den 7. september
Opfølgende besøg mandag den 17. december 2018

tilkendegiver, at de gerne vil vise og udføre den omsorg, som er nødvendig, men har svært ved at udføre dette professionelt grundet arbejdsvilkårene.

Tema 3

Centerlederen har erfaring fra andre lederstillinger og deltager i lederkurser og får ledersparring i regi af Aleris Omsorg. Der er ifølge centerlederen ikke lagt yderligere konkrete planer for individuel udvikling af lederskabet.

Centerlederen er leder for 2 plejecentre, henholdsvis Saltum Plejecenter og Solgården Plejecenter. Centerlederen har base på Solgården. Den daglige arbejdsplanlægning varetages af 3 gruppeledere, hvoraf den ene har base på Saltum Plejecenter 2 dage om ugen, mens de 2 andre gruppeledere primært varetager opgaver på Solgården. Centerlederen varetager personaleledelsen, mens gruppelederne står for arbejdsplanlægningen mm. Det er gruppelederen fra Saltum, der varetager arbejdsplanlægningen for nogle af afdelingerne på Solgården, da den ene af de 3 gruppeledere er fratrukket. Det forhold har også givet anledning til en justering af organisationen, som medarbejderne bliver informeret om i midten af januar måned. Det faglige niveau højnes ved ansættelse af 2 sygeplejersker, og ad den vej frigives der angiveligt mere tid til ledelse.

Der er en vakant gruppelederstilling, og gruppelederen fra Saltum Plejecenter har ferie i 3 uger. Det er lidt uklart for medarbejderne, hvem de skal rette henvendelse til om hvilke spørgsmål. Det følger centerlederen op på.

De 6 afdelinger arbejder sammen på den måde, at medarbejderne fra de 3 afdelinger i "Højhuset" arbejder sammen, og de øvrige 3 arbejder sammen. Således mødes de hver morgen, og i tilfælde af sygdom hjælper medarbejderne hinanden, hvilket de synes, at de er gode til. I Højhuset er der denne søndag sygdom blandt medarbejderne, og de oplyser, at det er svært at tilkalde assistance, fordi den skal hentes hos dem, der er fastansatte på stedet i forvejen. Således har de denne morgen i mere end ½ time forsøgt at hente hjælp, hvilket lykkedes i sidste ende efter mere end 25 opkald. I høringsvaret supplerer kvalitetschefen og centerlederen med følgende oplysninger: *"Medarbejderne hjælper hinanden ved sygdom. Er der behov for yderligere assistance forsøges kolleger, der har fri indkaldt på ekstravagt. Der er tale om opkald til kolleger, der har fri. Til forebyggelse heraf er der efter aftale med medarbejderne den seneste tid lavet en 'kaldeliste' op til weekenderne, hvor medarbejdere kan skrive sig på, hvis de ønsker at stå til rådighed på fridage. Der følges op på effekten af dette tiltag på kvartalsmøde 15.01.2019"*(Citat).

Centerlederen oplyser, at der er en højere normering end på de kommunale plejecentre. Det fører med sig, at der aldrig fx ved 1 medarbejders første sygedag kaldes afløsere ind i dagtimerne. Der bruges ikke eksterne vikarer, men der arbejdes på at udvide et internt vikarbureau, der kan træde til, når de fastansatte har fridage mv. Lederen oplyser, at der ingen ledige faste stillinger er, men man ønsker at ansætte flere uddannede medarbejdere som afløsere i et internt vikarkorps, så man kan efterkomme de fastansattes ønsker om fridage. Der er pt 6 ufaglærte medarbejdere i alt på Solgården og Saltum plejecentre tilsammen, og reglen er, at de ikke må arbejde alene. Samtidig oplyser lederen, at det er det svært at rekruttere uddannet personale.

Medarbejderne oplyser, at de bliver kaldt ind på fridage. Fra en opslagstavle i Oasen fremviser en medarbejder uopfordret et referat, hvoraf det fremgår, at der ikke må kaldes personale ind ved sygdom, og citat: "så må vi undvære". Dette referat har centerlederen ifølge høringsvaret dog aldrig gennemgået. Der efterlyses

Tilsynsrapport

Solgården Plejecenter, Aleris Omsorg, Jammerbugt Kommune

Uanmeldt tilsyn søndag den 16. december fra kl. 12.00

Forbesøg fredag den 7. september

Opfølgende besøg mandag den 17. december 2018

retningslinjer for, hvad der skal ske, hvis en medarbejder melder sig syg til aftenvagten. Det er medarbejderens oplevelse, at ledelsen ikke helt forstår deres arbejdssituation. De oplyser også, at de ikke længere arbejder efter kontaktpersonordningen, fordi det er svært at skabe kontinuitet i hverdagen. Til det oplyser centerlederen, at en anonym undersøgelse af forholdene i november 2018 gav et modsat indtryk af forholdene på stedet. Det er en undersøgelse, som Aleris Omsorg har stået for.

Flere medarbejdere i flere afdelinger oplyser, at de oplever, at de ikke kan nå give beboerne den omsorg, de har brug for, hvilket de har gjort ledelsen opmærksom på. Der er blandt medarbejderne den opfattelse, at det blandt andet er derfor, at mange medarbejdere er fratrådt. Af høringsvaret fremgår det, at *"Det er korrekt, at det er en løbende drøftelse mellem ledelse og medarbejdere, hvordan der sikres tilstrækkelige ressourcer og hvordan ressourcerne fordeles i huset. Det har bl.a. medført at der er tilført 4½ time i alle aftenvagter omkring spisesituationen + 6 timers 'Springer-funktion i hele huset. Der er desuden tilført 6½ time i dagvagt på hverdage fordelt på 4 medarbejdere, som ekstra hjælp til morgenplejen"*(Citat).

Det er medarbejdernes indtryk, at det forhold, at de er pressede, medfører, at der er megen sygdom i personalegruppen, og at begge dele er årsagen til, at flere fratræder. I høringsvaret supplerer kvalitetschefen og centerlederen med følgende oplysninger: *"Sygefraværet på Solgården ligger år til dato på omkring 3 %, hvilket er særdeles lavt målt med andre plejecentre og branchen generelt"*(Citat).

Medarbejdergruppen består primært af social- og sundhedshjælpere og -assistenter samt enkelte, der ikke er uddannede indenfor området. En servicemedarbejder varetager primært den ugentlige rengøring af beboernes lejligheder. Der er ansat en pædagog, som har været fraværende over en længere periode, og det er uvist, hvornår pågældende kommer tilbage. Ergoterapeuten fratræder med årets udgang, og der rekrutteres ifølge høringsvaret nu til stillingen. Der ansættes ikke en ny gruppeleder grundet den nye organisering. Blandt de medarbejdere, der er på arbejde, er der fastansatte, fasttilknyttede ikke faglærte medarbejdere, medarbejdere, der fratræder, og nogle, der er nyansatte. I en af afdelingerne for borgere med demens er der 2 ikke faglærte, men fasttilknyttede medarbejdere på arbejde i aftenvagten, selv om der er faglærte medarbejdere i de øvrige afdelinger.

Der holdes kvartalsmøder, som har et mere informativt indhold. På teammøderne, der afholdes hver 6. uge, er det dels information og dels beboerrelaterede forhold på dagsordenen. Her drøfter man aktuelle forhold og søger at finde frem til den gode historie. Man kan med fordel beskrive mødets formål og strukturere indholdet.

Tema 4

Centerlederen oplyser, at mere end 15 medarbejdere i løbet af eftersommeren 2018 har været på kursus med fokus på konflikthåndtering og for at tilegne sig metoder til tilgange. Herudover har alle social- og sundhedshjælpere deltaget i et kursus med temaet tidlig opsporing af sygdom. Social- og sundhedsassistenterne har været på kursus for at tilegne sig viden om, hvordan man skal handle i akutte situationer. De to sidstnævnte er afholdt af Jammerbugt Kommune. Efterfølgende oplyses det i høringsvaret, at 26 medarbejdere har været på kursus i demens. Det er planen, at 2 nyansatte sygeplejersker i det kommende år skal stå for sundhedsfaglige kompetenceudvikling og triageringsmøderne. Demenskoordinatoren og andre eksperter inddrages, hvis der opstår behov for det, hvilket er med til at kvalificere indsatsen.

Tilsynsrapport

Solgården Plejecenter, Aleris Omsorg, Jammerbugt Kommune

Uanmeldt tilsyn søndag den 16. december fra kl. 12.00

Forbesøg fredag den 7. september
Opfølgende besøg mandag den 17. december 2018

Tema 5

Den varme mad leveres af en ekstern leverandør, mens man på stedet selv tilbereder morgenmad og frokost. En kostfaglig medarbejder, der er uddannet økonoma, er bindeled mellem leverandøren og plejecentret og har også som sin opgave at vejlede medarbejderne, fx i situationer hvor beboerne har ernæringsmæssige problemer. Pågældende er på plejecentret de fleste hverdage. Én gang om ugen tilberedes maden fra bunden.

Tema 6

Beboerne er tilfredse med deres lejligheder, som de har indrettet hjemligt med vejledning fra medarbejderne. Fra beboernes lejligheder er der udgang til enten altan eller en mindre terrasse. Dele af haven er indhegnet. Det er omkring afdelingerne for borgere med demens. Man kan overveje den signalværdi, som den tydelige indhegning sender til omverdenen.

Fremgangsmåde

Formålet med forbesøget, som var aftalt med lederen, var at få en rundvisning, hilse på og få en kort orientering om plejecentret. Ved det uanmeldte tilsyn har tilsynet besøgt samtlige 6 afdelinger og har her talt med flere beboere hver for sig i den enkeltes bolig og opholdt sig og talt med andre beboere, som har siddet sammen fx over eftermiddagskaffen. Der er tale om mindst 4 individuelle beboersamtaler. Tilsynet har ligeledes talt med pårørende til 4 andre beboere, medarbejderrepræsentanter fra 5 af de 6 afdelinger (i en afdeling var der alene fasttilknyttede medarbejdere på arbejde, og det blev vurderet, at det ikke ville være muligt at tale med medarbejderne der). Medarbejdere har hjulpet med at vurdere, om det var relevant at tale med beboerne ud fra den pågældendes forudsætninger. Spørgsmålene er blevet tilpasset den enkelte beboers formåen, og der blev taget hensyn til individuelle forhold og særlige handicap som tab af hørelse og kognitive færdigheder. Centerlederen har bidraget med kontaktoplysninger til pårørende. Herudover har tilsynet talt med centerlederen. Endvidere har tilsynet gennemgået dokumentationen, der vedrører indsatsen for flere beboere, samt vejledninger og procedurer, der omhandler den generelle indsats. Ved det opfølgende besøg har tilsynet drøftet resultaterne med centerlederen, som har haft rapporten til faktuel høring, inden den blev fremsendt til Forvaltningen.

Aase Møller
20. december 2018