

TILSYNSRAPPORT

Uanmeldt tilsyn på Bælum Ældrecenter, Rebild Kommune

*Tirsdag den 8. oktober 2014 fra kl. 15.30
og
dialogmøde tirsdag den 21. oktober 2014 13.30*

Indledning

Vi har på vegne af Rebild Kommune aflagt tilsynsbesøg på Bælum Ældrecenter. 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 særligt fokus på at vurdere de initiativer, der er taget, og som giver borgerne muligheder for at leve så selvstændigt som muligt. Det drejer sig især om aktiviteter i bred og konkret forstand, herunder blandt andet også borgernes muligheder for inddragelse og indflydelse, og om indsatsen har positive resultater for dem. Vi vil i den sammenhæng vurdere hvordan og i hvilket omfang, der inddrages frivillige i arbejdet.

Vi har desuden gennemgået forskelligt skriftligt materiale vedrørende både dagligdagen i almindelighed og for den enkelte borger, også ud fra et etisk aspekt.

Endvidere har vi generelt dannet os et indtryk af atmosfæren, fulgt op på anbefalinger fra tidligere tilsyn og generelt og konkret vurderet forholdene, indsatsen og metoderne.

Konklusionerne vedrørende dette besøg fremgår af afsnittet *Konklusioner*. Herefter følger afsnittet *Iagttagelser 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 tilsynsbesøget er blevet afviklet.

Vi har forud for afgivelsen af denne rapport diskuteret resultaterne af tilsynsbesøget med ledelsen og repræsentanter

Konklusioner

- Det er vores umiddelbare vurdering, at beboerne hører til målgruppen. Det vurderer vi på baggrund af samtaler og samvær med flere beboere i de forskellige enheder, samtaler med pårørende og medarbejdere samt gennemgang af den skriftlige dokumentation
- de fysiske rammer fremstår indbydende og velegnede såvel inde som ude. Der er overalt flere muligheder for, at beboerne kan opholde sig i mindre grupper, hvilket giver muligheder for at være en del af det sociale fællesskab, også når der er behov for færre stimuli. Beboerne ser ud til at trives i rammerne
- beboerne giver indtryk af og udtryk for tilfredshed med den hjælp, de får. De oplever, at de får god hjælp og støtte, at medarbejderne er imødekommende, og at maden er i orden. Det er overordnet set vores vurdering, at beboerne modtager den hjælp og støtte, de har behov for

- det er vores indtryk, at medarbejderne generelt ud fra beboernes individuelle forudsætninger søger at give dem muligheder for at leve en så selvstændig tilværelse som muligt. Der er fokus på at understøtte beboernes eget initiativ, støtte op om og finde løsninger, som giver den enkelte muligheder for fortsat at beskæftige sig med aktiviteter, som giver mening og glæde. Det øger livskvaliteten
- her tilrettelægges en række forskellige aktiviteter, hvor der inddrages frivillige. Aktiviteterne foregår både i aktivitetscentret og i boenhederne. Eksempelvis er der i én af enhederne for nylig været afholdt "bagedag"
- der er, blandt andet grundet sygdom i medarbejdergruppen, inddraget flere afløsere i opgaveløsningen. Og de øvrige medarbejdere, der er på arbejde, er ansat inden for de seneste 6 måneder. Det er vores umiddelbare indtryk, at de alle har kendskab til beboernes behov og ved, hvor de kan hente hjælp, hvis de får behov for det
- det er vores vurdering, at der er behov for løbende vurdering af, hvorvidt de samlede faglige forudsætninger er til stede og tilstrækkelige. Medarbejderne i tre af enhederne fremstår engagerede og nærværende i samspillet med beboerne. I enheden for beboere med demenslidelser er der behov for at sikre, at medarbejderne er bevidste om deres indbyrdes kommunikation og hermed respekten for beboerne. Der bør i den forbindelse være opmærksomhed på faglighed og etik. Ledelsen oplyser efterfølgende, at der er handlet på ovenstående forhold. Der er løbende fokus på at fastholde en kultur, som er præget af en ordentlig etik, hvilket svarer til vores indtryk fra tidligere besøg og bekræftes ved dialogmødet
- medarbejderne giver udtryk for, at de har et velfungerende samarbejde både internt i boenhederne og på tværs af dem. De oplever, at de er gode til at hjælpe hinanden og respekterer hinandens kompetencer. Samarbejdet med ledelsen beskrives ligeledes som godt og konstruktivt
- vi har kun fået lejlighed til at gennemgå et mindre udsnit af den skriftlige dokumentation, idet kun få medarbejdere har adgang til IT-systemet. Den gennemgåede dokumentation fremstår opdateret og retningsgivende for indsatsen. Med henblik på at sikre helheden i indsatsen finder vi det væsentligt, at der er et tilstrækkeligt antal medarbejdere, som har adgang til det elektroniske system. Ledelsen har efterfølgende fulgt op på og sikret, at de faste medarbejdere har adgang til systemet
- i følge det oplyste forekommer her ikke magtanvendelser. Det er vores vurdering, at der er behov for at sikre, at samtlige medarbejdere er bekendte med gældende regler for magtanvendelse og indberetning heraf. Vi anbefaler, som vi ofte gør, at man løbende og med faste intervaller drøfter temaet og magtanvendelsesbegrebets mange aspekter, da grænsen mellem omsorgssvigt og omsorgspligt er så hårfin. Lederen tilkendegiver at ville skærpe fokus på dette tema og herunder sikre, at det italesættes.

lagttagelser og anbefalinger

Opfølgning fra foregående tilsynsbesøg

Her er ikke punkter til opfølgning

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. Flere beboere har desuden behov, som udspringer af en demenslidelse.

Tilbuddet rummer 30 boliger fordelt på fire boenheder, hvoraf én boenhed er forbeholdt beboere med demenslidelser. Herudover rummer en anden boenhed tre aflastningspladser, udover de almene somatiske boliger.

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

Boligforhold og fysiske rammer

De fysiske rammer består af tre åbne boenheder og en skærmet boenhed. Ældrecentret rummer også et aktivitetscenter, som også benyttes af borgere i lokalmiljøet, hvilket er med til at skabe liv på ældrecentret og giver beboerne mulighed for at bevare og skabe et socialt netværk.

Boenhederne er indrettet med et hjemligt præg og under hensyn til beboernes behov. Beboernes boliger er indrettet efter den enkeltes behov og smag. På gangene står flere grupper af møbler, hvilket giver mulighed for socialt samvær på tværs af boenhederne eller blot mulighed for at følge med i husets aktiviteter. Beboerne giver udtryk for tilfredshed med rammerne og ser ud til at trives i dem.

Rammerne såvel inde som ude fremstår indbydende og velindrettede. Her er udsyn til marker, vej og skole. Derudover er der en velholdt have med planter og kunst.

De omsorgsmæssige forhold

Da vi kommer på besøg opholder nogle beboere sig opholdstuen, hvor de enten drikker eftermiddagskaffe eller ser fjernsyn. Andre beboere opholder sig i egen lejlighed. Under besøget forberedes aftensmaden i de respektive boenheder, og beboerne begynder at samles til aftensmaden. Vi oplever generelt en rar atmosfære og en god stemning.

Beboerne giver indtryk af og udtryk for tilfredshed. De oplever, at de modtager god hjælp, medarbejderne er imødekommende og maden er i orden. Det er vores overordnede vurdering, at beboerne modtager den hjælp og støtte, de har behov for og mødes af engagerede medarbejdere.

Det er vores indtryk, at medarbejderne ud fra beboernes individuelle forudsætninger søger at give dem muligheder for at leve en så selvstændig tilværelse som muligt. Der er fokus på at understøtte beboernes egne initiativer, støtte op om og finde løsninger, som giver den enkelte muligheder for fortsat at beskæftige sig med aktiviteter, som giver mening og glæde. Det understøtter den enkeltes selvstændighed og øger livskvaliteten. Ligeledes er der respekt omkring beboernes fravalg i forhold til for eksempelvis aktiviteter. Det bekræftes af udtalelser fra de pårørende.

Her tilrettelægges, i samarbejde med en gruppe frivillige, forskellige former for aktiviteter som gymnastik, banko, sang og musik og gudstjeneste samt diverse årstidsbestemte arrangementer. Derudover kommer én af de frivillige på skift i enhederne og bager med beboerne. Medarbejderne bager også sammen med beboerne, hvilket både giver anledning til nydelse og samtaler om bagværk og oplevelser i den forbindelse.

Samarbejdet med de pårørende beskrives som godt. De pårørende, som vi taler med, giver udtryk for tilfredshed med forholdene og samarbejdet. De oplever, at deres pårørende trives her. De får ligeledes god information og det er altid muligt at tale med medarbejdere og leder, som er lydhøre og handlekraftige.

Medarbejderforhold og faglige forudsætninger

Da vi kommer på besøg er der i alt 5 medarbejdere tilstede, hvilket svarer til det planlagte. Medarbejderne er fordelt med 1 medarbejder i hver af de 3 boenheder og 2 medarbejdere i den skærmede boenhed. Derudover er der tilknyttet en sygeplejerske, som denne aften varetager de sygeplejefaglige opgaver her på Ældrecentret og i den udekørende hjemmepleje. To af medarbejderne er fastansatte og

de tre øvrige er afløsere. Det er vores vurdering, at alle medarbejderne har kendskab til beboernes behov og ved, hvor de kan hente hjælp og støtte.

Medarbejderne i tre af enhederne fremstår engagerede og nærværende i samspillet med beboerne. I enheden for beboere med demenslidelser oplever vi, at medarbejderne ikke har samspil med beboerne, mens de sammen sidder omkring fjernsynet og venter på, at aftensmaden bliver klar. Der er her behov for at tage vare på, at medarbejderne til enhver tid er bevidste om, hvilke signaler deres indbyrdes samtale sender om respekten for beboerne. Der er behov for at sikre sig, at kommunikationen er faglig og etisk i orden. Ledelsen oplyser efterfølgende, at der er handlet på ovenstående forhold. Der lægges vægt på at fastholde en kultur, som er præget af en ordentlig etik, hvilket også er vores indtryk fra tidligere besøg og bekræftes ved dialogmødet. På baggrund af gennemgangen af døgnrapporterne er det i øvrigt vores indtryk, at tilgangen til beboerne er præget af faglighed og en god etik.

Medarbejderne giver udtryk for, at de har et godt kollegialt samarbejde både internt i enhederne og på tværs. De oplever, at de er gode til at sparre med hinanden og hjælper hinanden ved behov. Langt hovedparten af medarbejderne oplever, at de har fået god introduktion til opgaveløsningen og de nævner, at detaljerede beskrivelser af dagens og aftenens arbejdsopgaver er en god hjælp for en afløser eller nyansat.

Samarbejdet med lederen beskrives ligeledes som godt og konstruktivt.

Den skriftlige dokumentation

Vi har gennemgået et udsnit af den skriftlige dokumentation i form af pleje-omsorgsplaner og journalnotater. Vi har gennemgået dokumentation i elektronisk form, i samarbejdsmapper og i informationsmapper.

Pleje- omsorgsplanerne er generelt opdaterede og fremstår velskrevne, fyldestgørende og retningsgivende for indsatsen. Døgnrytmeplanerne afspejler fokus på motivation og guidning med sigte på at støtte en så høj grad af selvstændighed som muligt.

Idet få af de tilstedeværende medarbejdere havde adgang til den elektroniske dokumentation, var det kun i begrænset omfang muligt at gennemgå daglige journalnotater. Med henblik på at sikre helheden i indsatsen finder vi det væsentligt, at der er et tilstrækkeligt antal medarbejdere, som har adgang til det elektroniske system, jf. også det ovenstående om dets værdi i det daglige arbejde. Der er efterfølgende taget hånd om dette.

Vi konstaterer, at der er udarbejdet detaljerede beskrivelser af medarbejdernes arbejdsopgaver hen over døgnnet. Det er med til at sikre indsatsen omkring beboerne i de situationer, hvor der inddrages afløsere i opgaveløsningen. Når der, udover døgnrytmeplaner, anvendes sådanne arbejdsbeskrivelser er det vigtigt at sikre sig, at eventuelle ændringer også noteres i disse.

Magtanvendelse

I følge det oplyste forekommer her ikke magtanvendelser. Medarbejderne oplyser, at de har fokus på den forebyggende tilgang herunder bevidsthed om at forberede beboerne og aflede, når der er behov for det.

Det er vores vurdering, at der er behov for at sikre, at samtlige medarbejdere er bekendte med begrebets bredde og forståelsen af ethvert indgreb i selvbestemmelsesretten og med gældende regler for magtanvendelse og indberetning heraf.

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.

Yderligere til opfølgning til det kommende tilsynsbesøg

- her er ikke yderligere 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 ud fra det kommunale serviceniveau, der er fastsat i kvalitetsstandarderne. Samtidig vurderes atmosfæren og den måde, hvorpå hjælpen ydes.

Som grundlag for vurderingerne og konklusionerne anvender vi Service- og Retssikkerhedslovens bestemmelser og tilknyttede vejledninger. Herudover anvender vi de gældende kvalitetsstandarder og foreliggende skriftlige materiale samt erfaringer og god praksis på området.

Vi har været rundt i hele huset og har efter individuel aftale talt med flere beboere, ligesom vi har opholdt os med flere i fællesskabet. Vi har endvidere inddraget repræsentanter blandt det personale, der var på arbejde samt ledelsen. Derudover har vi telefonisk eller under tilsynet talt med pårørende.

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 28. oktober 2014

REVAS APS
AF 1/2 2004

Aase Møller

Henning Jacobsen