

TILSYNSRAPPORT

Uanmeldt tilsyn på Nørager Ældrecenter, Rebild Kommune

Torsdag den 16. oktober 2014 fra kl. 8.30

Og

Dialogmøde torsdag den 6. november fra kl. 12.30

Indledning

Vi har på vegne af Rebild Kommune aflagt tilsynsbesøg på Nørager 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.

Endelig vil vi gennemgå 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 *lagtagelser 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 blandt medarbejderne og har på baggrund af dialogen opnået fælles forståelse for konklusionerne.

Konklusioner

- det er vores vurdering, at beboerne hører til målgruppen. Det vurderer vi på baggrund af samvær og samtaler med beboere, samtaler med pårørende, medarbejdere og ledelse samt gennemgang af den skriftlige dokumentation. Her er 28 boliger, aktuelt er de 17 boliger beboet. Efterfølgende har vi fået oplyst, at der nu er 19 boliger beboet. Et antal tomme boliger i den størrelsesorden medfører visse udfordringer på flere områder. Det er vores indtryk, at ledelse og medarbejdere søger at tilrettelægge indsatsen omkring beboerne og organisering af opgaveløsningen på en måde, som tilgodeser beboernes behov
- de fysiske rammer fremstår pæne og velindrettede. Beboerne giver indtryk af at trives i rammerne og udtryk for tilfredshed med deres egen bolig

- beboerne giver indtryk af og udtryk for generel tilfredshed med forholdene. De oplever, at de modtager den hjælp og støtte, som de har behov for og i langt de fleste tilfælde mødes af flinke og imødekommende medarbejdere. Det understøttes af udtalelser fra de pårørende
- det er vores vurdering, at medarbejderne ud fra beboernes individuelle forudsætninger søger, at give dem muligheder for at leve en tilværelse så selvstændigt som muligt. Det sker blandt andet gennem inddragelse i dagligdagens gøremål og til stadighed under hensyn til beboernes aktuelle dagsform. Der er en naturlig respekt omkring beboernes indflydelse på egen hverdag og der er fremover planlagt beboermøder, som giver beboerne muligheder for indflydelse også på forhold af fælles karakter
- her tilbydes et varierende udbud af aktiviteter hen over de fleste hverdage i ugen, hvor der inddrages frivillige. Som led i Kommunens indsatsområde omkring ældre og ensomhed, er her desuden i en periode ansat en ergoterapeut, som tilrettelægger såvel individuelle som fælles aktiviteter. Et varierende udbud af aktiviteter giver beboerne muligheder for at vælge til og fra afhængig af interesse og lyst. Det har positiv indflydelse på livskvaliteten
- som opfølgning på seneste tilsynsbesøg kan vi konstatere, at kommunikationen mellem medarbejdere og pårørende fortsat er et udviklingspunkt. I forbindelse med ansættelse af en ny assisterende distriktsleder udtrykkes der positive forventninger til det fremtidige samarbejde herunder informationsniveauet
- medarbejderne giver udtryk for generel tilfredshed med deres samlede arbejdsforhold om end de, på baggrund af nogle overordnede krav og flere ledelsesskift, har oplevet sig presset gennem en længere periode. Ansættelsen af en ny assisterende leder i sommer og afklaring omkring de ovennævnte krav gør, at de nu har positive forventninger til de fremtidige arbejdsforhold herunder samarbejdet såvel kollegialt som med ledelsen. Det er vores vurdering, at ledelsen har iværksat relevante tiltag, som har positiv indflydelse på medarbejderforholdene og dermed indsatsen overfor beboerne
- vi får oplyst, at der den seneste tid har været arbejdet målrettet med den skriftlige dokumentation. En sygeplejerske er tovholder for processen, som blandt andet gennemføres ved sidemandsoplæring. Vi gennemgår et udsnit af den skriftlige dokumentation og ser eksempler på opdaterede og velskrevne døgnrytmeplaner, som er retningsgivende for indsatsen
- magtanvendelser forekommer sjældent. Medarbejderne er bekendte med reglerne for magtanvendelse og indberetning heraf

lagttagelser og anbefalinger

Opfølgning fra foregående tilsynsbesøg

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. Her er flere borgere, som har behov, der udspringer af en demenslidelse.

Her er 28 boliger hvoraf 17 aktuelt er beboet. Efterfølgende har vi fået oplyst, at der nu er 19 boliger beboet. Et antal tomme boliger i den størrelsesorden medfører visse udfordringer på flere områder. Det er vores indtryk, at ledelse og medarbejdere søger at tilrettelægge indsatsen omkring beboerne og organiserer opgaveløsningen på en måde, som tilgodeser beboernes behov.

Det er vores vurdering, at beboerne hører til målgruppen.

Boligforhold og fysiske rammer

De fysiske rammer er et etplansbyggeri, som er opdelt i tre boenheder. I de to boenheder er der fra boligerne udgang til en fælles stue, køkken og bryggers med vaskemaskine. I den tredje enhed ligger boligerne med udgang til en gang, hvorfra der er adgang til køkken og fælles opholdstuer. På gangen er der flere mindre opholdsgrupper og adgang til medarbejderkontorer. Plejecentret rummer også et aktivitetscenter, som både benyttes af beboerne og borgere fra lokalmiljøet.

Fra boligerne er der adgang til en lille privat terrasse og der er udsigt til en fælles have.

Rammerne fremstår indbydende og velordnede.

De omsorgsmæssige forhold

Da vi kommer på besøg er flere beboere i gang med morgenplejen. Andre sidder og spiser deres morgenmad i køkkenerne. Vi møder enkelte beboere, som går ture på gangene. Her er en rar og stille atmosfære og stemning. Vi får indtryk af en ordentlig omgangstone mellem medarbejdere og beboere.

Beboerne giver indtryk af og udtryk for generel tilfredshed med forholdene. De oplever, at de modtager den hjælp og støtte, som de har behov for og i langt de fleste tilfælde mødes af flinke og imødekommende medarbejdere. Der udtrykkes varierende tilfredshed med maden både i forhold til kvaliteten og måden den serveres på. En indbydende servering er med til at skærpe appetitten.

Det er vores vurdering, at medarbejderne ud fra beboernes individuelle forudsætninger søger, at give dem muligheder for at leve en tilværelse så selvstændigt som muligt. Det sker blandt andet gennem inddragelse i dagligdagens gøremål og til stadighed under hensyn til beboernes aktuelle dagsform. Her kan eksempelvis nævnes varetagelse af borddækning og vask af eget tøj. Der er opmærksomhed på at tilgodese beboernes behov for socialt samvær med andre, som man deler interesse med og medarbejderne søger i den forbindelse at etablere kontakter på tværs af enhederne. Det kan for eksempel være i forbindelse med måltiderne. Her, hvor der er tale om meget få beboere i de respektive enheder, anser vi det for særlig væsentligt for løbende at have opmærksomhed på mulighederne for at tilgodese den enkeltes behov på tværs af enhederne

Der er en naturlig respekt omkring beboernes indflydelse på egen hverdag, herunder hvor de ønsker at spise deres måltider. Fremover er der planlagt beboermøder, som giver beboerne muligheder for indflydelse også på forhold af fælles karakter.

Her tilbydes et varierende udbud af aktiviteter hen over de fleste hverdage i ugen, hvor der inddrages frivillige. Som led i Kommunens indsatsområde omkring ældre og ensomhed, er her desuden i en periode ansat en ergoterapeut som tilrettelægger såvel individuelle som fælles aktiviteter. Af aktiviteter kan nævnes gåture, oplæsning, sang, ture og besøg af en lokal børnehave. Der udarbejdes en ugeplan for aktiviteterne, hvilket giver beboerne mulighed for at orientere sig om hvilke aktiviteter, der arrangeres. Et varierende udbud af aktiviteter giver beboerne muligheder for at vælge til og fra afhængig af interesse og lyst. Det har positiv indflydelse på livskvaliteten. Plejecentret har flere dyr, fugle, fisk og kaniner, hvilket ifølge det oplyste også skaber glæde hos især nogle beboere.

De pårørende, som vi taler med, giver overordnet set udtryk for tilfredshed med forholdene og den pleje og støtte, som deres ældre pårørende modtager. Som opfølgning på seneste tilsynsbesøg kan vi konstatere, at kommunikationen mellem medarbejdere og pårørende fortsat er et udviklingspunkt. I forbindelse med ansættelse af en ny assisterende distriktsleder udtrykkes der positive forventninger til det fremtidige samarbejde herunder informationsniveauet.

Medarbejderforhold og faglige forudsætninger

Siden seneste tilsynsbesøg er her ansat en ny assisterende leder. Der er ligeledes ansat en ny center-sygeplejerske.

Medarbejderne giver udtryk for generel tilfredshed med deres samlede arbejdsforhold om end de, på baggrund af nogle dokumentationskrav og flere ledelseskift, har oplevet sig presset gennem en længere periode. Ansættelsen af en ny assisterende leder i sommer og afklaring omkring de ovennævnte krav gør, at de nu har positive forventninger til de fremtidige arbejdsforhold herunder samarbejdet såvel kollegialt som med ledelsen.

Vi får oplyst, at der har været visse udfordringer i det kollegiale samarbejde. På denne baggrund har der været afholdt temadage og man har i fællesskab udarbejdet et skriftligt materiale, som blandt andet beskriver samarbejdet. Det er vores vurdering, at ledelsen har iværksat nogle relevante tiltag, som har positiv indflydelse på medarbejderforholdene og dermed indsatsen overfor beboerne. Det understøttes af udtalelser fra medarbejderne.

Medarbejderne oplever sig klædt på til at varetage opgaveløsningen sammen med og omkring beboerne. De oplever, at de har muligheder for faglig udvikling via kurser og sparring med leder og kollegaer. Som følge af den aktuelle situation med få beboere i de respektive enheder, vil der efter vores opfattelse være behov for særlig bevågenhed på den faglige sparring på tværs af enhederne med henblik på at sikre den rette faglighed og medarbejdernes trivsel og dermed indsatsen omkring beboerne.

Der er et tæt samarbejde med eksterne fagpersoner som gerontopsykiatrien, demenskonsulent og sygeplejerske. Det er med til sikre en kvalificeret indsats.

Medarbejderne fremstår engagerede og det er vores indtryk, at den samlede medarbejdergruppes kompetencer modsvarer den aktuelle målgruppes behov

Den skriftlige dokumentation

Vi får oplyst, at der den seneste tid har været arbejdet målrettet med opdatering og udvikling af den skriftlige dokumentation. Der er udarbejdet en handleplan for processen og der er ansat en sygeplejerske, som er tovholder for processen. Der er fokus på at inddrage alle medarbejderne blandt andet gennem sidemandsoplæring, hvilket er med til at sikre implementeringen og den fremadrettede brug af dokumentation.

Vi har gennemgået et udsnit af den skriftlige dokumentation hovedsagelig i form af døgnrytmeplaner og journalnotater. Døgnrytmeplanerne er opdaterede, fyldestgørende og retningsgivende for indsatsen og afspejler den rehabiliterende indsats. Journalnotaterne er skrevet i et etisk ordentligt sprog.

Magtanvendelse

Magtanvendelser forekommer sjældent. Her er fokus på den forebyggende indsats gennem en pædagogisk tilgang.

Medarbejderne er bekendte med reglerne for magtanvendelse og proceduren for 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 kommentarer eller 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 6. november 2014

**REVAS APS
AF 1/2 2004**

Aase Møller

Henning Jacobsen