

TILSYNSRAPPORT

Uanmeldt tilsyn på Udsigten, Gribskov Kommune

Søndag den 2. november 2014 fra kl. 14.30

Indledning

Vi har på vegne af Gribskov Kommune aflagt tilsynsbesøg på Udsigten. 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 medarbejdersituationen samlet set, herunder stabilitet og kontinuitet. I det indgår en vurdering af medarbejdernes kvalifikationer og deres oplevelse af, om de har de rette forudsætninger for at varetage opgaverne. Et aspekt heraf er medarbejdernes forståelse for arbejdet med Den aktiverende og rehabiliterende tilgang.

Vi har ligeledes vurderet, hvordan arbejdet med den skriftlige dokumentation organiseres og udføres.

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 samt gennemgået forskelligt skriftligt materiale vedrørende både driften i almindelighed og indsatsen for udvalgte beboere.

Konklusionerne vedrørende dette besøg fremgår af afsnittet *Hovedkonklusioner*. 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.

Hovedkonklusioner

Dette er vores første egentlige tilsynsbesøg her. Konklusioner og iagttagelser mv. er således på nuværende tidspunkt baseret på dette og et besøg på plejecentret forud for tilsynet for at hilse på og se og høre om forholdene på stedet.

Der var dog nogle forhold, der gav anledning til bekymring for beboernes velfærd. Derfor kontaktede vi Center for Social og Sundhed samme aften.

Det skal indledningsvis også bemærkes, at lederen er tiltrådt inden for de seneste to måneder. Lederen er allerede nu bekendt med nogle af forholdene og har taget eller påtænker at tage initiativer, der kan forbedre dem og er i øvrigt i hovedtræk enig i vores betragtninger og vurderinger. Det blev tilkendegivet ved mødet dagen efter tilsynet. Desuden kan vi konstatere, at lederen omgående har fulgt op på nogle af de uafklarede forhold.

Det er vores erfaring, at en tids- og handlingsplan er et godt redskab i en proces, der omfatter flere tiltag og forandringsprocesser. Vi vil anbefale, at der udarbejdes en sådan plan for konklusion nr. 2, 3, 6, 7, 8 og 9.

- Det er vores umiddelbare vurdering, at beboerne hører til målgruppen
- de fysiske rammer fremstår nogle steder tidssvarende. Andre dele er utidssvarende, også hen- set til målgruppens behov. Her er lugtgener, som man forsøger at afhjælpe, dog uden tilfreds- stillende resultat indtil nu. Der er også forhold i indretningen, som man bør forholde sig til, her- under blandt andet indretningen af medarbejderkontorer i beboernes fællesarealer
- på 2 af de 3 etager er der én medarbejder på arbejde i de timer, vi er på tilsyn. Vi får det indtryk, at beboere, som opholder sig i de fælles opholdsstuer, er overladt meget til sig selv. Vi har i den forbindelse efterfølgende fået oplyst, at en ny arbejdstidsplan siden er trådt i kraft. Den indebæ- rer en opnormering af medarbejderressourcer i weekenden. Det vil øge muligheden for at ar- bejde med en aktiverende og rehabiliterende tilgang. Hvor langt man er med dette arbejde fremgår ikke tydeligt af den skriftlige dokumentation, som er det grundlag vi kan vurdere på, da beboerne som sådan ikke kan udtrykke sig om det, og medarbejderne er optaget af gøremål omkring beboerne
- ved det forgående tilsyn blev det anbefalet, at man skulle have opmærksomhed på kvaliteten af den varme mad. Det er et opfølgingspunkt til det kommende tilsyn, da vi ikke har haft lejlighed til at belyse det nærmere ved dette besøg
- medarbejderne er naturligvis optaget af gøremål for og med beboerne. Derfor har vi ikke umid- delbart kunnet vurdere, om medarbejderne har de rette forudsætninger og deres oplevelse af, om de har de rette betingelser for at varetage opgaveløsningen. Det er dog vores umiddelbare indtryk, at her løbende er tilbud om undervisning, kurser med mere. Vi har fået tilsendt en med- arbejderliste. Heraf fremgår det, at alle fastansatte har en sundhedsfaglig uddannelse
- ifølge det oplyste forekommer magtanvendelse ikke aktuelt. Vi får oplyst, at der i denne måned, vil blive afholdt undervisning vedrørende udadreagerende adfærd. Det kan medvirke til at styrke den forebyggende indsats i forhold til magtanvendelse. Vi har fra lignende tilbud erfaring for, at løbende drøftelser af begrebets mange aspekter er med til at forebygge indgreb i selvbestem- melsesretten
- der forekommer vold eller trusler om vold beboerne imellem og mod medarbejderne. Vi har an- befalet, at der udarbejdes retningslinjer på området. Lederen har efterfølgende oplyst, at Atten- do, der driver tilbuddet, i forvejen har udarbejdet retningslinjer. De er nu er printet ud og sat i en mappe
- ved det seneste tilsyn blev det anbefalet at øge kvaliteten af den skriftlige dokumentation. Det er vores vurdering, at implementering af elektronisk dokumentation bør have høj prioritet, da den nuværende dokumentationsform må anses for at være utidssvarende, uhensigtsmæssig, utilstrækkeligt og usystematisk. Dokumentationsarbejdet må nødvendigvis tage forholdsmæs- sigt (for) meget tid, der fragår beboerne. Det er desuden vores vurdering, at her er behov for at få beskrevet den individuelle tilgang til beboerne, både generelt og i forhold til de konkrete for- hold. Lederen oplyser, at processen så småt er i gang.
- det er i høj grad nødvendigt at skærpe fokus på at sikre forsvarlig omgang med personfølsomme oplysninger.

lagttagelser og anbefalinger

Opfølgning fra foregående tilsynsbesøg

Vi har fulgt op på anbefalingerne fra tidligere tilsyn. Det fremgår af konklusionerne ovenfor.

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 og aldersbetingede lidelser. Udsigten henvender sig særligt til mennesker med behov, der udspringer af en demenslidelse. Ikke alle er udredt.

På baggrund af samtale med medarbejdere og ledelse samt samvær med beboerne, er det vores umiddelbare vurdering, at beboerne hører til målgruppen.

Aktuelt er der en beboer, som grundet særlige behov, er tilført ekstra medarbejderressourcer. Beboeren skærmes og får i dag- og aftentimer individuel kontakt af en medarbejder. Det medvirker til at sikre såvel den pågældende som de øvrige beboere den nødvendige ro.

I lyset af det ovenstående er det vores umiddelbare indtryk, at medarbejderne har god forståelse for at imødekomme beboerens behov, så vedkommende oplever størst mulig tryghed. Her er et opfølgende samarbejde med demenskoordinator.

Boligforhold og fysiske rammer

Overordnet set fremstår dele af de fysiske rammer utidssvarende. Størrelsen på boligerne varierer. Alle har eget badeværelse. To af de 28 boliger er ledige.

Boligerne er fordelt på 3 etager med tilhørende fællesarealer. På bagtrappen er der sat tremmer og låge op med henblik på at forebygge ulykker. Vi kan konstatere, at det kan forekomme vanskeligt at åbne lågen, hvis man ikke kender systemet og har fingerkræfter. Vi har af lederen fået oplyst, at foranstaltningen er godkendt af såvel Myndighed som brandmyndighed. Der bliver efterfølgende arbejdet på at finde en løsning på, hvordan beboerne kan tilkalde personalet, hvis de gerne vil ned ad trappen. Man bør under alle omstændigheder også forholde sig til de signaler, en tremmeanordning, som der er tale om her, sender til såvel beboere som andre.

Man bør også overveje om indretningen er i overensstemmelse med beboernes behov og sender de rette signaler. Det gælder såvel møblering som skiltning med mere. Fx er der på dørene ind til beboernes lejligheder på Kvisten, påsat symboler, der kan minde om børneinstitutioner. Vi får efterfølgende oplyst, at det er beboernes egne ønsker.

Man bør forholde sig til, om de film og de TV programmer, der vises, er et udtryk for de beboeres ønsker, som opholder sig i fællesarealerne.

Der er indrettet kontorer med skriveborde, opslagstavler og skabe på gangarealerne. På 1. sal er dette beliggende lige udenfor hoveddøren til 2 boliger, hvilket ikke er fremmede for et hjemligt miljø. Desuden kræver det særlig opmærksomhed på sikker opbevaring af personfølsomme oplysninger, hvilket vi kan erfare ikke efterleves.

På skrivebordene ligger en fælles postmappe, som de pårørende har adgang til. Der bør findes en anden løsning, så hver beboers post opbevares adskilt fra de andre beboeres post og kun er tilgængelig for rette vedkommende. Vi har efterfølgende fået oplyst, at der nu er lavet individuelt postsystem.

Vi kan i stueetagen konstatere, at der lugter af urin, hvilket også bemærkes af pårørende. Lederen oplyser, at man har anskaffet nogle apparater, der skal rense luften for lugt og bakterier. De virker dog ikke i tilstrækkelig grad.

Et par beboere har fremvist deres lejligheder, der er indrettet efter individuelle behov og ønsker. Medarbejderne omtaler beboeren med respekt og tonen er i orden.

Udenfor er man godt i gang med at anlægge haven, så den også kan bruges af beboerne.

De omsorgsmæssige forhold

På 2 af etagerne er der én medarbejder på arbejde i de timer, vores besøg varer. Det betyder, at medarbejdernes tilstedeværelse i fællesarealerne er begrænset. Man kan få indtryk af, at beboere, som opholder sig i de fælles opholdsstuer, er overladt meget til sig selv. Beboerne er vist til rette foran henholdsvis et tv program uden lyd og undertekster og en dvd, der kører i "tomgang" i længere tid, efter filmen er afsluttet. Det er vores vurdering, at ingen beboere har glæde af det.

Medarbejderne fortæller, at der har været enkelte uhensigtsmæssige situationer, der har ført til konflikter beboerne imellem. Det har medført, at en beboer som tidligere nævnt, nu skærmes og får individuel medarbejderkontakt. Vi har anbefalet, at der udarbejdes retningslinjer for, hvordan medarbejderne skal forholde sig, hvis der forekommer vold eller trusler om vold beboerne imellem.

Beboerne får på nuværende tidspunkt serveret varm mad til middag og smørrebrød til aften. Vi får oplyst, at man i nær fremtid vil afprøve det omvendte, så den varme mad serveres om aftenen. Vi er bekendte med, at man generelt på området har erfaret, at borgere med demens får en bedre nattesøvn, når de spiser varm mad til aften.

Man arbejder på at øge inklusionen med det omkringliggende nærmiljø. Dagcenter og café er åbent for borgere udefra, og der er tilknyttet flere frivillige.

Medarbejderforhold og faglige forudsætninger

Her er pågældende dag bemanded som planlagt. Det betyder, at der i tidsrummet 13 til 17 er én medarbejder på hver af de 2 øverste etager. Fra kl. 17 til 21 er der yderligere en medarbejder, som arbejder på tværs de 2 etager imellem. I stueetagen er bemanningen anderledes, så der kan også trækkes på medarbejdere der fra ved behov. Medarbejderne skal, udover at varetage beboernes behov, også smøre mad til aftensmåltidet. På hverdage har en særlig medarbejder den opgave.

Vi har fået oplyst, at en ny arbejdstidsplan træder i kraft ved årsskiftet. Den indebærer, at der fremadrettet vil være flere medarbejderressourcer i weekenden.

Hovedparten af de medarbejdere, der er på arbejde den pågældende dag, er fastansatte og uddannede. Der er en assistent på arbejde både i dag- og aftentimer. Der er enkelte vikarer, som ifølge det oplyste har grundigt kendskab både til arbejdsgange og beboernes behov. Blandt vikarerne er én ikke uddannet.

Vi får oplyst, at der også forekommer trusler fra beboere mod medarbejderne, når de går imellem beboerne for at forebygge konflikter.

Medarbejderne er optaget af gøremål for og med beboerne. Vi taler dog med en enkelt og får desuden mulighed for at stille de øvrige medarbejdere spørgsmål undervejs. Det er vores umiddelbare indtryk, at her løbende er tilbud om undervisning, kurser med mere.

Den skriftlige dokumentation

Her dokumenteres primært i håndskrevet form og dokumentationen omkring indsatsen for den enkelte beboer opbevares i A4-ringbind. Dokumentationen forekommer overordnet set uoverskuelig og usystematisk. Brugen af vikarer øger behovet for overblik i dokumentation, da en ensartet tilgang er med til at sikre tryghed for beboerne, hvilket er en af forudsætningerne for deres trivsel. Ingen af medarbejderne pågældende dag kan bruge IT-systemet.

Vi har gennemgået et udsnit af dokumentationen for flere beboere, herunder blandt andet døgnrytmeplaner, handleplaner og løbende notater. Det er vores vurdering, at her er behov for at beskrive den individuelle tilgang til beboerne, både generelt og i forhold til de konkrete forhold.

Det elektroniske dokumentationssystem Avaleo er under implementering. Foreløbig er det kun Social- og sundhedsassistenterne der har adgang til systemet. Vi får oplyst, at der er lavet en plan for den videre implementering. Målet er, at al dokumentation sker elektronisk ved årsskiftet.

Det er vores vurdering, at ovenstående proces bør have høj prioritet, da den nuværende dokumentationsform må anses for at være utidssvarende og uhensigtsmæssig. Dokumentationsarbejdet må nødvendigvis tage forholdsmæssigt (for) meget tid, der fragår beboerne.

Magtanvendelse

Ifølge det oplyste forekommer magtanvendelse ikke aktuelt.

Det er ikke muligt for os at vurdere, hvorvidt medarbejderne er bekendte med gældende regler og procedure for indberetning.

Vi får oplyst, at der i denne måned vil blive afholdt undervisning vedrørende udadreagerende adfærd. Det kan medvirke til at styrke den forebyggende indsats i forhold til magtanvendelse.

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 opfølgning til det kommende tilsynsbesøg

Her er ikke yderligere 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 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 været rundt i hele huset og har hilst på, talt med og opholdt os sammen med flere beboere i fællesskabet. Vi har endvidere inddraget repræsentanter blandt det personale, der var på arbejde samt ledelsen. Derudover har vi talt med enkelt pårørende.

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 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 14. november 2014

**REVAS APS
AF 1/2 2004**

Aase Møller

Henning Jacobsen