

TILSYNSRAPPORT

Uanmeldt tilsyn Bakkebo, Gribskov Kommune

Tirsdag den 21. oktober 2014 fra kl. 11.00

Indledning

Vi har på vegne af Gribskov Kommune aflagt tilsynsbesøg Bakkebo. 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. At 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 *lagttagelser 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

- Det er vores vurdering, at beboerne hører til målgruppen
- tilbuddet rummer 2 forskellige boformer og et dagcenter. Samlet set fremstår de fysiske rammer som velegnede og indbydende. Enkelte boliger fremstår dog utidssvarende. I husene er der etableret arbejdsstationer på fællesarealet. Det kræver særlig opmærksomhed på opbevaring af personfølsomme oplysninger. Vi får oplyst, at en anden løsning er på vej
- på baggrund af samtale med beboere, pårørende og medarbejdere, er det vores vurdering, at beboerne modtager den hjælp og støtte de har behov for. Blandt beboerne gives der overordnet udtryk for tilfredshed med forholdene. De oplever, at de bliver aktivt inddraget omkring deres egen dagligdag, hvilket er i overensstemmelse med vores indtryk
- det vores indtryk, at her sædvanligvis er stabilitet i medarbejdergruppen. Enkelte medarbejdere i husene har dog valgt at sige deres stilling op, på grund af en ny arbejdstidsplan, der er trådt i kraft for nylig. Den nye arbejdstidsplan har medført øget kontinuitet omkring opgaveløsningen, hvilket opleves positivt
- medarbejderne fremstår generelt engagerede og kompetente i samspillet med beboerne. Hvorvidt de føler sig fagligt klædt på til de opgaver de skal varetage, varierer. Fx giver enkelte medarbejdere udtryk for usikkerhed i forhold til, hvad der forventes af dem i forbindelse med rehabi-

litering. Her nævnes konkret usikkerhed omkring træningsøvelser, som fysioterapeuten tidligere har varetaget. Det er lederen opmærksom på og har konkrete overvejelser om, hvordan den nødvendige viden skal formidles til medarbejderne. Det er vores vurdering, at her generelt er behov for, at tydeliggøre og drøfte den aktiverende tilgang kontra den rehabiliterende tilgang

- dokumentationen i sin nuværende for, dvs. papir og mapper, kan forekomme uoverskuelig. It-systemet Avaleo er under implementering, i en fremadskridende proces
- I arbejdet med den skriftlige dokumentation kan et udviklingspunkt være, at selve tilgangen til den enkelte beboer beskrives mere detaljeret. Det bør ligeledes sikres, at den tildelte hjælp, pleje og støtte er tilstrækkeligt beskrevet over hele døgnet
- Ifølge det oplyste forekommer magtanvendelse yderst sjældent. Der har ikke været indberetninger i indeværende år. Her er behov for at sikre, at alle medarbejdere kender reglerne samt proceduren for indberetning. Vi har desuden foreslået at magtanvendelsesbegrebets mange aspekter drøftes systematisk.

Iagttagelser og anbefalinger

Opfølgning fra foregående tilsynsbesøg

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.

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.

Det er vores vurdering, at beboerne hører til målgruppen.

Boligforhold og fysiske rammer

Tilbuddet rummer 2 forskellige boformer. I hovedbygningen er der i alt 33 boliger fordelt på 3 stræder. Her er tale om lyse og rummelige toværelses lejligheder med tilhørende terrasse. Dog er der 4 boliger, der fremstår små og utidssvarende. Vi får oplyst, at disse boliger tidligere har været anvendt som gæsteboliger. Vi taler med en af beboerne, det giver udtryk for et stort ønske om en større bolig. Centralt beliggende i samme bygning, er Caféen, der fungerer som strædernes fællesrum.

Dagcentret er også beliggende i hovedbygningen og giver beboerne let adgang til at deltage i aktiviteter. Lokalerne her virker indbydende i forhold til aktivitet, træning og samvær.

Desuden findes 3 mindre selvstændige huse med 10 boliger i hver. Her er boligerne etværelses. Fra boligerne er der direkte adgang til fællesfaciliteter i form af et større køkken-alrum og en rummelig opholdsstue. Rammerne her giver gode muligheder for at skabe et nært og hjemligt miljø, og er også velegnede for beboere, der har en demenslidelse.

Samlet set forekommer de fysiske rammer velegnede og velfungerende. Her er overalt en god og rolig atmosfære. Beboerne har sat deres eget præg på deres individuelle boliger og fortæller, at de også gerne benytter de fællesfaciliteter som de har til rådighed.

I husene er der etableret en arbejdsstation for medarbejderne i et hjørne af beboernes fællesrum. Det kræver særlig opmærksomhed på opbevaring af personfølsomme oplysninger, ligesom løbende oprydning er nødvendig. Vi får oplyst, at der er planer om at indrette kontorer i de rum, der nu fungerer som depot.

De omsorgsmæssige forhold

Vi besøger alle enheder og kan konstatere, at her er en god og rolig atmosfære, ligesom vi overalt oplever en god omgangstone.

I Caféen er hovedparten af beboerne fra stræderne, samlet til frokost. Her er buffet, hvorfra beboerne vælger, hvad de vil spise. Vi får oplyst, at mange også spiser deres morgenmad i Caféen, hvor de ligeledes kan vælge mellem forskellige ting. Basisting som brød, smør, ost og marmelade er stillet ud på bordene, og beboerne smører selv. På baggrund af iagttagelser og samtale med køkkenassistenten, er det vores indtryk, at rammerne for måltidet tilgodeser det aktiverende aspekt. Som opfølgning fra seneste tilsynsbesøg, får vi oplyst, at medarbejderne nu spiser sammen med beboerne.

I husene laves al mad fra bunden, hvilket er et forholdsvis nyt tiltag. Beboerne har både godt og mindre godt at sige om det. Hovedsagligt er de tilfredse med kvaliteten, men enkelte synes, at medarbejderne bruger meget tid på det. Beboerne bekræfter, at de har medindflydelse på kostplanen. Der er forskellige meninger om, hvorvidt det er bedst at få den varme mad til middag eller til aften. Vi besøger et af husene ligesom beboerne er ved at sætte sig til bords. Her der dækket pænt op med servietter og levende lys. Det understøtter en god stemning omkring måltidet.

Vi hilser på flere beboere på fællesarealerne og får desuden mulighed for at tale individuelt med beboere i deres bolig. Dem vi taler med er bredt repræsenteret fra de forskellige huse og stræder. Overordnet set giver beboerne udtryk for tilfredshed med den hjælp og støtte de modtager samt måden den gives på. Medarbejderne opleves som hjælpsomme og omsorgsfulde, om end flere bemærker, at de har fået mere travlt gennem de seneste par år.

Flere beboere fremkommer med eksempler på praktiske opgaver de selv varetager, som fx at rede seng eller gå ud med affald. I det hele taget oplever beboerne sig aktivt inddraget omkring deres egen dagligdag. Flere fortæller også om andre aktiviteter de deltager i. Enkelte nævner i den forbindelse, at de er meget kede af, at de ikke længere træner med fysioterapeuten, som de tidligere har gjort. Pågældende beboere er bekymrede for, om de kan bevare deres fysiske funktionsniveau. Lederen har efterfølgende oplyst, at man overvejer at lave et åbent træningstilbud til beboerne et par gange om ugen. Man har desuden øget omfanget af andre aktiviteter, der har karakter af fysisk træning.

Det er vores indtryk, at der er et godt samarbejde med de pårørende. Det giver både leder, medarbejdere og de pårørende selv udtryk for. De pårørende fortæller, at samarbejdet primært går gennem kontaktpersonen, men at lederen også er imødekommende og tilgængelig ved behov. De pårørende giver endvidere udtryk for at de generelt er trygge ved forholdene. De oplever, at medarbejderne er meget omsorgsfulde og har forståelse for beboernes individuelle behov.

Medarbejderforhold og faglige forudsætninger

På baggrund af samtale med leder og medarbejdere, er det vores indtryk, at her sædvanligvis er stabilitet i medarbejdergruppen. Enkelte medarbejdere i husene har dog valgt at sige deres stilling op, på grund af en ny arbejdstidsplan, der er trådt i kraft for nylig. Den nye arbejdstidsplan har medført øget kontinuitet omkring opgaveløsningen, hvilket opleves positivt.

Der er minimum 2 social- og sundhedsassistenter i hvert team. De øvrige medarbejdere er uddannede social- og sundhedshjælpere. Medarbejderne fremstår generelt engagerede og kompetente i samspillet med beboerne.

Overordnet giver medarbejderne udtryk for tilfredshed med deres arbejdsvilkår. De fortæller om et godt kollegialt samarbejde, ligesom de beskriver et velfungerende samarbejde med de faglige koordinatore og lederen. Flere medarbejdere oplever dog et øget arbejdspress, blandt andet i husene, hvor de også står for indkøb og tilberedning af mad. I den forbindelse nævner de pågældende medarbejdere også, at de har behov for mere viden omkring ernæring. Lederen er opmærksom på begge forhold.

Medarbejderne i husene giver udtryk for, at de synes der er mange nye tiltag at forholde sig til. Hvorvidt de føler sig fagligt klædt på til de opgaver de skal varetage, varierer. Fx giver enkelte medarbejdere udtryk for usikkerhed i forhold til, hvad der forventes af dem i forbindelse med rehabilitering. Her nævnes konkret usikkerhed omkring træningsøvelser, som fysioterapeuten tidligere har varetaget.

På baggrund af samtale med medarbejderne er det vores vurdering, at her er behov for, at tydeliggøre og drøfte den aktiverende tilgang kontra den rehabiliterende tilgang.

Den skriftlige dokumentation

Dokumentationen i sin nuværende for, dvs. papir og mapper, kan forekomme uoverskuelig.

It-systemet Avaleo er under implementering. Foreløbig er det primært Social- og sundhedsassistenterne, der kan bruge systemet. Her pågår aktuelt sidemandsoplæring for social- og sundhedshjælperne. Vi har efterfølgende fået oplyst, at flere nu er godt i gang med at bruge systemet. Man er dog fortsat i en overgangsperiode, hvor dele af dokumentationen foregår elektronisk og andet i hånden.

I arbejdet med den skriftlige dokumentation kan et udviklingspunkt være, at selve tilgangen til den enkelte beboer beskrives mere detaljeret. Det bør ligeledes sikres, at den tildelte hjælp, pleje og støtte er tilstrækkeligt beskrevet over hele døgnet.

Magtanvendelse

Ifølge det oplyste forekommer magtanvendelse yderst sjældent. Der har ikke været indberetninger i indeværende år.

Enkelte medarbejdere har givet udtryk for usikkerhed omkring reglerne for 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 afdækning 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 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.

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 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 18. november 2014

REVAS APS
AF 1/2 2004

Aase Møller

Henning Jacobsen