

TILSYNSRAPPORT

Uanmeldt tilsyn på Toftebo, Gribskov Kommune

Tirsdag den 9. december 2014 fra kl. 11.00

Indledning

Vi har på vegne af Gribskov Kommune aflagt tilsynsbesøg på Toftebo. 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 skal indledningsvis bemærkes, at den daglige leder er fraværende på ubestemt tid. En anden leder fra PlejeGribskov varetager midlertidigt ledelsen i samarbejde med administrationschefen.

Det er vores overordnede indtryk, at Toftebo lever op til sit formål. Det er også vores indtryk, at indsatsen på flere felter kan kvalificeres, og at der er taget eller påtænkes taget relevante initiativer, som kan være med til at sikre, at det sker. Det gælder også hvad angår kulturen på stedet.

- Det er vores umiddelbare vurdering, at borgerne tilhører de målgrupper, som tilbuddet henvender sig til
- de borgere, vi møder og taler med, giver udtryk for og indtryk af, at de får hjælp og støtte til at mestre eget liv igen, få afklaret deres fremtidige støtte- og boligbehov og lignende. Det er også vores hovedindtryk, at betydningen af et godt tværgående samarbejde er i fokus. Det er borgerenes oplevelse, at indsatsen for dem er sammenhængende
- det er vores umiddelbare indtryk, at medarbejderne er engagerede og har fokus på opgaven og de muligheder, der ligger i en tværfaglig indsats. De er naturligvis præget af en vis usikkerhed, hvilket bør have ledelsens opmærksomhed. lagttagelser peger i retningen af et behov for at drøfte, om den ønskede kultur også afspejles i samarbejdet mellem medarbejderne

- her er planer om en snarlig justering af den daglige organisering, og der er iværksat tværfaglige møder, der skal sikre en mere målrettet indsats fra indskrivningstidspunktet. Vi har drøftet planerne med ledelsen og har givet et par forslag til overvejelse
- de rammer, som borgerne har til rådighed er i det store og hele velegnede. Der er taget initiativ til at bedre de forhold, under hvilke medarbejderne skal dokumentere. Efter vores opfattelse vil en justering af den måde, hvorpå medarbejderne organiserer sig, når de skal dokumentere, også kunne give opgaveløsningen bedre vilkår
- det er vores indtryk, at medarbejderne er fortrolige med at bruge IT, og at processen med hensyn til at bruge det nye IT system er godt i gang. Gennemgangen af dokumentationen og samtalerne i øvrigt giver os anledning til at anbefale, at man tydeliggør kravene til dokumentationen, idet samme oplysninger om borgerne og indsatsen kan findes flere steder. Det kan føre med sig, at tiden, der anvendes til dokumentation, bliver forholdsvis for lang, og at overblikket sløres
- gennemgangen af dokumentationen peger i retning af, at der i medarbejdergruppen er et aktuelt behov for at få forståelse for reglerne om magtanvendelse, herunder brug af sengeheste mv, og hvornår Myndighed ønskes underrettet. Vi har erfaring for, at der ofte også er brug for viden om, i hvilke tilfælde der skal være informeret samtykke fra borgeren, fx ved låsning af døre
- tilsynet omfatter ikke de læge- og sundhedsfaglige aspekter, herunder medicinhåndtering, som er underlagt tilsyn fra embedslægeinstitutionen, jævnfør Lov om embedslægeinstitutioner m.v. § 6a. Vi har dog iagttaget, at der er brug for at sikre, at medicinen administreres, doseres og opbevares på forsvarlig vis.

lagttagelser og anbefalinger

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

Målgruppe

Toftebo er tilbud for borgere, som har brug for et midlertidigt ophold i en periode. Målgruppen er blandt andet borgere, som efter indlæggelse på hospital har brug for et genoptrænings- eller rehabiliteringsforløb. Borgere, der har brug for et ophold som led i en aflastning af en ægtefælle, kan også få ophold her. Ligeledes tilbydes terminal pleje.

Toftebo har også akutpladser og overtager visitationens opgaver efter lukketid, fx hvis en borger skal udskrives til hjemmeplejen. Vi har primært koncentreret os om de borgere, som opholder sig på Toftebo.

Hovedparten af borgerne kommer direkte fra Sygehuset, og da vi er på tilsyn har mere en 50 % været her i mere en 14 dage.

Pt er der en enkelt borger, som er tildelt særlige ressourcer. De bliver ifølge det oplyste bevilget fra dag til dag. Den proces forekommer umiddelbart lidt omstændelig, og det opleves da også her, at arbejdsgangen giver unødigt meget arbejde og ikke lige umiddelbart er forenelig med fx et behov for kontinuitet.

Det er vores vurdering, at borgerne hører til målgruppen.

Boligforhold og fysiske rammer

Hver borger har et værelse med eget bad til rådighed. Fællesarealerne giver mulighed for at opholde sig flere forskellige steder og også sammen med andre. Der er en computer med internetadgang som borgerne frit kan benytte. De rammer, som borgerne har til rådighed er i det store og hele velegnede. Vi iagttager at fællesrummene anvendes til mange forskellige formål. Flere borgere sidder rundt omkring på fællesarealerne. Nogle bliver siddende i spisestuen og sludrer. En sidder ved computeren, andre med besøgende. Der høres en dæmpet julemusik i baggrunden, og alt i alt er stemningen god.

Et udviklingspunkt kan være at vurdere om effekterne i fællesarealerne til fulde sender de rette signaler set i forhold til formålet med tilbuddet.

Der er taget initiativ til at bedre de forhold, under hvilke medarbejderne skal dokumentere. Efter vores opfattelse vil en justering af den måde, hvorpå medarbejderne organiserer sig, når de skal dokumentere, også kunne give opgaveløsningen på dette felt bedre vilkår.

De trænings- og omsorgsmæssige forhold

Tilbuddet modtager besked fra visitation, oftest elektronisk, når der er en ny borger på vej. Det betyder, at der skal tjekkes 3 gange i hver vagt, om der er en ny borger på vej til at flytte ind. Hovedparten af borgerne, der flytter ind, kommer fra hospitalet med et udskrivningsnotat og en genoptræningsplan. Det er visitationens opgave at sikre, at grundlaget for opgaven er tilgængeligt, når borgeren flytter ind. Det forekommer, at det ikke foreligger, får vi oplyst.

Når en borger indskrives på Toftebo, hvilket oftest sker i aftentimerne, afholdes hurtigst muligt herefter en indskrivningssamtale med henblik på at få afklaret målet med opholdet og indsatsen. Ved indskrivningssamtalen deltager som noget nyt både en sygeplejerske og en fysioterapeut. Hvis muligt deltager de pårørende også. Borgeren får tildelt en kontaktperson, valgt på baggrund af borgerens behov og medarbejderens kompetencer.

Man er på vej til at arbejde med tidlig opsporing af forandringer gennem triagering. Undervejs i fx et genoptræningsforløb tilbydes individuel træning og/eller holdtræning. Det er vores indtryk, at borgerne får tilbudt relevant træning, og at der er sammenhæng mellem mål og indsats.

Under tilsynet afholder aktivitetsmedarbejderen bankospil. Flere borgere deltager engageret. Senere på dagen er der blokfløjtekoncert. Det hele foregår i en god og rolig atmosfære, og vi iagttager, at medarbejderne motiverer til deltagelse og taler til borgerne i en empatisk tone.

Før borgeren flytter fra Toftebo afholdes en udflytningssamtale, og der testes for resultater af træningsforløbene.

Medarbejderforhold og faglige forudsætninger

Medarbejdergruppen består af sundhedsfagligt og sygeplejefagligt uddannede medarbejdere. Man har opdelt og organiseret sig to mindre enheder. Der er altid minimum én sygeplejerske på arbejde, også i nattetimerne. Medarbejderne arbejder enten i dag-, aften eller nattetimerne. Der er som sådan ikke mundtlig overlevering af informationerne mellem de tre "vagtlag". Vi har fra lignende tilbud erfaring for, at ændret organisering, hvor alle arbejder i dag- og aftentimerne kan styrke en fælles forståelse for den samlede opgaveløsning og dermed kvalificere indsatsen.

Træningsenheden, der også er organiseret under administrationschefen, har til huse på Toftebo. Enheden består af fysio- og ergoterapeuter, som primært er til stede på hverdage i dagtimerne. Der afholdes ugentlige møder, hvor også visitationen er repræsenteret. Her er det på forhånd afstemt hvilke borgers forhold, der skal drøftes.

I det hele oplever medarbejderne, at der er kommet mere struktur på forløb og indhold, og at det faglige kommer i spil. Der refereres til flere undervisningsforløb, som er sat i gang med henblik på at kvalificere indsatsen yderligere.

Det er indtrykket, at der er et godt tværgående samarbejde. Det er i hvert fald borgerens oplevelse, at indsatsen for dem er sammenhængende.

I forbindelse med virksomhedsoverdragelsen har enkelte medarbejdere fra Toftebo sagt op. Det er vores indtryk fra de samtaler vi har gennemført, at det har været en periode, der har været præget af usikkerhed, som forsat hersker, fordi kravene ikke er helt tydelige for medarbejderne. Det er dog også vores indtryk, at medarbejderne formår at holde fokus på kerneydelserne til trods for usikkerheden.

Den daglige organisering og opgavefordeling mv fremgår af en oversigtstavle, der hænger i medarbejdernes dokumentationsrum. Her er mange vigtige oplysninger, som både er borger- og medarbejderrelateret. I et tilbud af denne karakter er det nødvendigt for medarbejderne hurtigt at kunne danne sig et overblik. Man kan overveje at sikre, at alle har en fælles forståelse for de temaer, der ønskes beskrevet på tavlen.

Alle medarbejdere bruger pt. det samme lokale til fx at dokumentere, overlevere informationer, administrere og dosere medicin og planlægge dagens arbejde. Vi iagttager, at meget af det sker på samme tid. Vi vil anbefale, at man forholder sig til, hvorvidt det er nødvendigt at løse alle opgaverne på samme tid.

Den skriftlige dokumentation

Her dokumenteres primært elektronisk, og man er også her overgået til IT-systemet Avaleo. Umiddelbart er det vores indtryk, at medarbejderne er fortrolige med at bruge IT, og at processen med hensyn til at bruge systemet er godt i gang.

Gennemgangen af dokumentationen og samtalerne i øvrigt giver os anledning til at anbefale, at man tydeliggør kravene til dokumentationen, idet samme oplysninger om borgerne og indsatsen kan findes flere steder. Det kan føre med sig, at tiden, der anvendes til dokumentation, bliver forholdsvis for lang, og at overblikket sløres.

Det bør i øvrigt også sikres, at personfølsomme oplysninger opbevares fortroligt.

Magtanvendelse

Gennemgangen af dokumentationen peger i retning af, at der i medarbejdergruppen er et aktuelt behov for at få forståelse for reglerne om magtanvendelse, herunder brug af sengeheste mv. Vi har erfaring for, at der ofte også er brug for viden om, i hvilke tilfælde der skal være informeret samtykke fra borgeren, fx ved låsning af døre.

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.

Der er brug for at sikre, at medicinen administreres, doseres og opbevares på forsvarlig vis.

Yderligere opfølgning til det kommende tilsynsbesøg

- Her er ikke yderligere til opfølgning.

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 fået en rundvisning og har efter individuel aftale talt med flere borgere, ligesom vi har opholdt os med flere i fællesskabet. Vi har endvidere inddraget repræsentanter blandt det personale, der var på arbejde samt ledelsen.

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 19. december 2014

REVAS APS
AF 1/2 2004

Aase Møller

Henning Jacobsen