

Aalborg Kommune
Ældre- og Handicapforvaltningen
Ældreafdelingen

Tilsyn på de kommunale og selvejende plejehjem

Bidrag til den årlige redegørelse 2009

Indledning

Ældre- og Handicapforvaltningen, Aalborg Kommune, har overdraget os opgaven med at udføre de lovpligtige kommunale tilsyn med institutioner. Konkret drejer sig om et anmeldt og et uanmeldt tilsyn pr. år på hvert plejehjem.

I denne redegørelse beskriver vi i hovedtræk de samlede, generelle og til dels tværgående resultater fra tilsynsbesøgene. Resultaterne af de enkelte tilsynsbesøg fremgår af rapporterne vedrørende disse.

Generelt er formålet med tilsynet at påse, at man efterlever de aftaler, der er indgået med beboerne. Det skal tilstræbes, at indsatsen samlet set bidrager til at give den enkelte en selvstændig tilværelse og mulighed for livsudfoldelse, samt at indsatsen leveres på en ordentlig og etisk forsvarlig måde.

I 2009 har vi gennemført 46 anmeldte og 46 uanmeldte tilsyn. Hertil kommer 3 ekstraordinære tilsyn på 3 forskellige plejehjem. Sidstnævnte er tilsyn, som Forvaltningen af forskellige årsager har bedt os om at udføre, fordi der har været tvivl om kvaliteten af den leverede indsats. Ni tilsyn har udløst krav om, at ledelsen på de pågældende plejehjem udarbejdede handlingsplaner på særligt udvalgte områder

Ved begge tilsynsrunder har vi efter ønske fra Forvaltningen særligt haft fokus på sundhed, kost og motion samt aktiviteter i bred forstand. Herudover har vi generelt dannet os et indtryk af atmosfæren og generelt og konkret vurderet forholdene, indsatsen og metoderne samt gennemgået forskelligt skriftligt materiale vedrørende både driften i almindelighed og indsatsen for udvalgte beboere. Vi har ligeledes fulgt op på de anbefalinger, der har været fra tidligere tilsynsbesøg.

Som en del af grundlaget for vores vurderinger og konklusioner inddrager vi beboere, pårørende, medarbejdere og ledelse. Vi afgør selv, hvem vi inddrager og hvilke beboeres dokumentation, vi gennemgår. Gennemgangen af den individuelle dokumentation har til formål at efterprøve, om praksis, fremgangsmåde og omgangstone m.v. også afspejles i det skriftlige materiale.

Den oplevede kvalitet er belyst og vurderet fortrinsvis på baggrund af samtaler og samvær med beboerne. Konkret har vi direkte inddraget omkring 300 beboere, kontaktpersoner til andre beboere samt omkring 80 pårørende. I flere tilfælde har medlemmer af bruger- og pårønderådene deltaget som repræsentant for den beboer, de er pårørende til.

Vi har talt med flere beboere så vidt muligt i alle enhederne det enkelte sted. Samtalerne er foregået dels i beboernes hjem, hvis de har ønsket dette, dels i fællesskabet, hvor vi har også har overværet samværet beboerne imellem og mellem dem og medarbejderne.

Relevant skriftligt materiale er gennemgået, herunder bevillinger af hjælp og støtte, pleje- og omsorgsplaner, døgnrytmeplaner, informationsmateriale og beskrivelser af arbejdsgange mm. Vi har gennemgået dokumentationen for omkring 400 beboere.

Herudover har vi alle steder inddraget repræsentanter blandt de medarbejdere, der var på arbejde på det tidspunkt, hvor tilsynet fandt sted. Ledelsen har været inddraget, enten mens tilsynet fandt sted eller ved den efterfølgende telefoniske tilbagemelding.

Vi har gennemført tilsyn i tidsrummet 7.00 – 22.00 på alle ugens 7 dage, altså også i weekender og på helligdage. Omkring 20 tilsyn er afviklet i eftermiddags- og aftentimerne og yderligere 8 er afviklet i weekender.

Af det følgende fremgår de samlede overordnede resultater af tilsynsbesøgene, og herefter følger anbefalingerne og en uddybning af resultaterne.

Det samlede resultat

Det er vores samlede vurdering, at Kommunens godkendte kvalitetsstandarder, politikker og retningslinjer samt lovgivningens krav for området efterleves. Der arbejdes generelt bevidst efter Kommunens overordnede værdier og lokalt udarbejdede værdigrundlag, som tager udgangspunkt i de overordnede værdier.

Det er vores opfattelse, at der i langt de fleste enheder ydes en meget kvalificeret hjælp, som tager hensyn til den enkelte beboers ønsker og behov samt ydes i god forståelse for det handicap eller den sygdom, som ligger til grund for behovene for hjælp. Samtidig er det vores vurdering, at hjælpen ydes på en respektfuld og ordentlig måde. Den vurdering deles af beboerne og svarer til deres oplevelse af den støtte, de modtager og måden, de modtager den på. Det er generelt også de pårørendes oplevelse.

Det er ligeledes vores vurdering, at medarbejderne er bevidste om at skabe rammer og muligheder, der understøtter beboernes muligheder for at tage ansvar for eget liv, jf. Kommunens Sundhedspolitik. KRAM er implementeret i et relevant omfang, og beboerne tilbydes sund og ernæringsrigtig kost, samt aktiviteter i dagligdagen, hvilket understøtter deres livskvalitet og generelle trivsel.

Vi har mødt engagerede ledere og medarbejdere med relevante forudsætninger for at løse deres opgaver. Samlet set har man også god fokus på udvikling og på at tilpasse indsatsen, så den modsvarer de behov for hjælp og støtte, beboerne har.

De fysiske rammer er velegnede og af god standard. Også med hensyn til beslutninger om indretning af fællesfaciliteter, er det vores hovedindtryk, at beboerne inddrages mest muligt. Fællesarealerne er indrettet hjemligt og hyggeligt og efter beboernes ønsker. Flere beboere har fremvist deres lejligheder for os og det er vores indtryk, at de er individuelt indrettet efter den enkeltes smag og interesser, og at medarbejderne udviser respekt omkring beboernes privatliv. Generelt er omgangstonen præget af respekt, og atmosfæren er god.

Det er til tider uundgåeligt, at der, specielt på grund af enkelte beboernes udadreagerende adfærd, må anvendes magt. Der er fokus på forebyggelse både i den pædagogiske tilgang og ved indretningen af de fysiske rammer. Her arbejdes med afledning og på at flytte fokus for at undgå u hensigtsmæssige situationer. Anvendelsen af pædagogiske handleplaner som redskab og metode til at ensrette indsats og service er blevet mere udbredt. Vi vurderer ligeledes, at måden, man har organiseret og koordineret demenskonsulenternes arbejde på, er en medvirkende faktor til en hurtig indsats med råd og vejledning til medarbejderne.

Hovedindtrykket er, at medarbejderne udviser rummelighed, tålmodighed og besindighed i belastede situationer. Flere steder drøftes episoder efterfølgende på medarbejdermøderne med forebyggelse for øje. Medarbejderne er generelt bekendte med retningslinjerne for magtanvendelse og indberetningspligten.

Anbefalinger

- Det er vores indtryk, at et øget samarbejde med og inddragelse af Kommunens terapeuter vil kvalificere indsatsen yderligere og øge fokus på forebyggelse
- der er iværksat en række aktivitetstilbud. Ideer og erfaringer kan med fordel formidles mellem enhederne evt. suppleret med en mere systematisk opsamling af de resultaterne af de initiativer, der virker. Aktivitetstilbud i eftermiddags- og aftentimerne og aktiviteter målrettet mænd bør opprioriteres
- der er efter vores vurdering behov for at udarbejde fælles retningslinjer for, hvilke skriftlige oplysninger, der skal være tilgængelige for den enkelte beboer og som vedrører indsatsen for denne. For flere beboere under 60 år er der behov for at tilbyde handleplaner, jf. Servicelovens § 141
- lokale alkoholpolitikker kan med fordel udarbejdes flere steder
- interne procedurer for håndteringen af klager varierer. Som udgangspunkt bør klager altid føre til serviceeftersyn på egne forretningsgange mv., og ad den vej føre til udvikling. Mere systematiske drøftelser vil efter vores erfaring løfte kvaliteten og dermed forebygge omfanget og skabe mere tilfredshed
- fælles retningslinjer for, hvorledes indberetninger om og Myndighedens reaktion på magtanvendelse håndteres, bør drøftes med læring og forebyggelse for øje.
- medarbejderne er engagerede og udfører et kvalificeret arbejde af høj kvalitet. Det skal dog fortsat understøttes af uddannelse og læring. En overordnet uddannelsespolitik vil sikre faglighed og fælles retning samt medvirke til fastholdelse og rekruttering af nye medarbejdere.

Resultater fra tilsyn

Boligforhold og fysiske rammer

De udendørs og indendørs faciliteter fremstår generelt velholdte, rene og pæne. Opholdsarealer er generelt lyse og rummelige, væggene udsmykket med billeder og planter samt flere små borde og stole rundt omkring, der indbyder til ophold i fællesarealerne i større eller mindre grupper. En del af møblerne er flere steder antikke, det vækker minder og er med til at skabe gode minder for beboerne. Det medvirker til, at stimulere såvel intellektet som motorikken og den sociale interaktion.

I enhederne er fællesarealerne indrettet i en stil, der appellerer til husets beboere. Beboernes lejligheder er rummelige og indrettet efter den enkelte beboers individuelle smag. Omgivelserne fremstår hyggelige og hjemlige, og friske blomster, grønne planter og den øvrige udsmykning medvirker til at skabe en tryk og god atmosfære. Demensenhederne har hyggelige fællesrum, der er indrettet ud fra beboernes behov. Alle steder ydes en bevidst indsats for at minimere et institutionsagtigt indtryk.

Ved indgangene er der mange steder skiltning og en oversigt over beboernes navne. Det giver et godt overblik for besøgende i huset.

De omsorgsmæssige forhold

Beboerne udtrykker eller giver indtryk af tilfredshed med den daglige hjælp og støtte til personlige og praktiske opgaver samt medarbejdernes hensyntagen til de individuelle behov, de har. Her arbejdes på at give beboerne en tryk hverdag med et indhold, der svarer til deres ressourcer og interesser. Det vores vurdering, at medarbejderne har en positiv, engageret og empatisk tilgang til beboerne.

Der er generelt tilrettelagt en tryk hverdag med et meningsfyldt indhold for den enkelte beboer. Der lægges vægt på indflydelse og medinddragelse gennem beboermøder, hvor dagligdagen tilrettelægges og aktiviteter planlægges.

Vi kan konstatere, at der er et godt samarbejde med samarbejdspartnere som sygeplejersker og ergo- og fysioterapeuter. Beboerne kan modtage træning på stedet. Der er god instruktion til medarbejderne, når det gælder hjælpemidler og forflytningsteknikker. Der opleves til tider ventetid på træning til beboerne i enhederne for beboere på midlertidigt ophold. Her er medarbejderne så godt kendt med retningslinier og procedurer, at de ofte selv går i gang med at etablere et træningsforløb. Det kommer beboerne til gode. Her er et godt samarbejde med visitator, og der sker hurtig opfølgning.

Der er fokus på spadsereture ud i det fri og ugentlige gymnastiktilbud. Nogle steder har man medarbejdere i fleksjob, hvis primære opgave er at støtte beboerne til aktiviteter og spadsereture.

Det er vores indtryk, at medarbejderne ansvarligt har øget deres opmærksomhed omkring, hvordan beboerne kan tilbydes aktiviteter i løbet af dagen. Der er generelt et godt samarbejde med frivillige.

Sundhedsstyrelsen anbefalinger omhandlende fysisk aktivitet, tilstræbes således efterlevet ved at tilrettelægge motion nogle gange om ugen, enten i form af gymnastik eller spadsereture. Det svarer til beboernes og medarbejdernes oplevelse.

At aktivere og give livsindhold til de svageste beboere, uanset om de er ramt af fysisk eller psykisk svækkelse, er en udfordring, som medarbejderne arbejder på at imødekomme. Her er de fleste steder tilbud om aftenen i form af fælles kaffebord og tv, og det at gribe de muligheder, der er for at arrangere diverse tiltag for at samles, også på tværs af enhederne. Det kan være gamle film, kortspil og højtlesning. Det bidrager positivt til livskvalitet. Nogle steder har man med stor succes taget Nintendo wii i brug.

I enhederne for demente, er det ligeledes vores oplevelse at medarbejderne er bevidste om og arbejder efter principper, der medvirker til at alt forløber stille og roligt. Medarbejdernes forskellige mødetidspunkter er et godt eksempel på, hvordan man ubemærket glider ind i de forskellige vagttag og undgår et vagtskifte, som for den demente vil kunne vække uro og angst. Sansestimulation i form af demensdukker og computersælen Paro, ser vi benyttet som et middel til at skabe tryk og ro.

Her er alle steder generelt god fokus på beboernes sundhed, og på hvorledes medarbejdere kan motivere til aktiviteter og motion i dagligdagen. Blandt beboerne er der flere, for hvem over- eller undervægt er et problem. Det er medarbejderne meget opmærksomme på. I flere tilfælde har man samarbejdet med en diætist og har her hentet hjælp og vejledning i at tilpasse kosten, så den imødekommer den enkeltes behov. Det har bidraget til, at beboere med sparsom appetit får tilstrækkelig ernæring.

Det er alt sammen forhold, der giver beboerne mulighed for at vedligeholde deres færdigheder, både fysisk og mentalt.

Kommunens og den af stedernes fastlagte rygepolitik efterleves af såvel beboerne som af medarbejderne. Der er ikke udarbejdet en decideret lokal alkoholpolitik, det har vi flere steder anbefalet.

Medarbejderforhold og faglige forudsætninger

Det er vores vurdering, at organiseringen og mødestrukturen medvirker til at sikre en velfungerende kommunikation medarbejderne imellem og med ledelsen. Det er med til at sikre en rød tråd i opgaveløsningen.

Der er generelt fokus på at udvikle plejen og kvaliteten i den daglige indsats med beboerne. Der er en positiv tilgang i forhold til samarbejdet og samværet med beboerne er i fokus. Medarbejdere og ledelse

tilkendegiver, at de har en god arbejdsplads, at der arbejdes med kollegial sparring, og Kommunens konsulenter inddrages i opgaveløsningen, hvor det er aktuelt.

Det svarer til Aalborg Kommunes plan om løbende at udvikle og forbedre arbejdsforholdene i overensstemmelse med Kommunens Sundhedsstrategi. Her har medarbejdere og ledelse flere steder selv taget initiativer til at indføre en fælles morgengymnastik og andre tiltag, fx løbeklub og gåklub.

Flere medarbejdere benytter sig af Aalborg Kommunes tilbud om træning og svømning.

Desuden har nogle medarbejdere og ledelse lige afsluttet et trivsels- og arbejdsglædeprojekt med en høj grad af tilfredshed på netop trivsel og arbejdsglæde. Det styrker fællesskabet og det sociale netværk og skaber bevidsthed om læring og udvikling på arbejdspladsen. Det kommer beboerne til gode.

Medarbejderne udtrykker tilfredshed med dialogen med ledelsen og med informationsniveauet. Vi oplever generelt en god stemning blandt medarbejderne, og det kommer ligeledes beboerne til gode.

Vi får også oplyst, at medarbejderne gennem personalemøder informeres om relevante og aktuelle nyheder, og her drøftes, hvordan værdierne skal udmøntes og indsatsen prioriteres. Der er introduktion og oplæring til opgaverne.

Der er en god kultur med hensyn til at sikre et højt informationsniveau mellem ledelse og medarbejdere. Mange ledere sender nyhedsbreve ud med jævne mellemrum om praktiske og generelle forhold.

Det er vores vurdering, at medarbejderne er fagligt kvalificerede til at varetage opgaveløsningen med beboerne, samt at deres samlede ressourcer generelt modsvarer beboernes behov.

Den skriftlige dokumentation

Vi har udvalgt og gennemgået den skriftlige dokumentation for de beboere, vi har talt med og for andre beboere, der ikke er i stand til at udtrykke egne ønsker og behov.

Ved gennemgangen kan vi generelt konstatere, at beskrivelserne af den personlige pleje og praktiske hjælp generelt stemmer overens med den hjælp og støtte, beboerne oplever, de modtager. Det fælles It-system er godt implementeret og bruges efter hensigten.

Hovedparten af beboerne eller deres pårørende kender til såvel kvalitetsstandarder som klagevejledningen for området. Retningslinjer for håndteringen af disse varierer dog fra sted til sted.

Generelt efterleves såvel lovgivningens som Kommunens krav for området, når det drejer sig om beboernes ret til og krav på indsigt i såvel aftaler om hjælp som udmøntningen af denne. Det varierer, om beboerne har modtaget oplysningerne, eller om de forefindes på medarbejdernes kontor.

Mange steder har beboerne en mappe indeholdende afgørelse, klage vejledning, kvalitetsstandard og en pleje- og omsorgsplan, sådan at der er mulighed for indsigt i hjælpens omfang og hvordan den omsættes i praksis. Den giver samtidig et overblik for den, der skal yde hjælpen og fungerer desuden som et redskab til at vurdere, om indsatsen nytter, eller om der er behov for en justering.

Der er flere steder, hvor der er beboere under 60 år, og vi har derfor givet anvisning om, at beboere under 60 år bør tilbydes en handleplan jf. Servicelovens § 141.

Det er vores hovedindtryk, at der foreligger retningsgivende politikker og beskrivelser af relevante arbejdsgange, der sikrer ensartethed i opgaveløsningen.

Magtanvendelse

Medarbejderne er generelt bekendte med reglerne om og Kommunens procedure for indberetningspligt ved magtanvendelser.

Det er vores indtryk, at medarbejderne arbejder på at forebygge konflikter med og mellem beboerne med henblik for at minimere behovet for magtanvendelser. Her pågår løbende drøftelser om tilgangen til beboerne, hvor kommunikationen såvel verbalt som nonverbalt har betydning for samværet.

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.

Aalborg, februar 2010

Aase Møller og Marianne Christiansen