

Fredericia Kommune

Tilsyn på Ældreområdet i 2016

Indledning

Fredericia Kommune har overdraget os opgaven med at udføre uanmeldte lovpligtige kommunale tilsyn på Kommunens plejecentre. Konkret drejer det sig om ét årligt uanmeldt tilsyn på hvert af de i aftalen omfattede tilbud. Formelt handler det om tilsyn efter Servicelovens § 151.

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 borgerne om hjælp og støtte i hverdagen, og at hjælpen leveres på en ordentlig og etisk forsvarlig måde.

Efter ønske fra Forvaltningen har der været et særligt fokus. I 2016 er det.

- *Fredericia Kommune har i forbindelse med den såkaldte ældremilliard anvendt midler til at ansætte et antal aktivitetsmedarbejdere.*
- *Vi har derfor sat fokus på indhold og tilrettelæggelse af opgaverne og hvilken betydning tilbudet har fået for beboernes hverdag og livsvilkår og samarbejdet med dem og eventuelt deres pårørende. Vi vil endvidere belyse, hvordan og i hvilket omfang de nyansatte aktivitetsmedarbejdere indgår i samarbejdet med de øvrige medarbejdere.*

Ved at udpege særlige områder får Kommunen mulighed for at lave en mere tværgående opsamling af særlige forhold.

Vi har i alle tilbud generelt og konkret vurderet forholdene, indsatsen og metoderne i det enkelte tilbud og gennemgået forskelligt skriftligt materiale vedrørende både driften i almindelighed og indsatsen for den enkelte borger. Vi har også vurderet stemning og atmosfære samt fulgt op på forslag, anbefalinger og handlingsplaner mv., der foreligger fra tidligere tilsynsbesøg.

Det generelle indtryk om

Beboerne

Beboerne er borgere, som har brug for hjælp og støtte til imødekomme af behov af fysisk, psykisk og social karakter, der primært udspringer af alder.

To plejecentre er udelukkende rettet mod beboere med demenslidelser. På andre plejecentre er der indrettet enheder, som er særligt målrettede beboere med demenslidelser i større eller mindre grad. Der er endvidere en tendens til, at de somatiske pladser har flere beboere med behov som følge af demenslidelser og andre varierede komplekse behov.

I et plejecenter har man organiseret en enhed for beboere med skader som følge af alkoholmisbrug og en enhed for beboere, der er psykiske sårbare.

Som et nyt tiltag bliver vi orienteret om etableringen af "intervalaflastning", hvilket har til formål at aflaste ægtefæller til hjemmeboende borgere med demenslidelser. Vi får oplyst, at ordningen benyttes og at der er borgere, der kommer igen flere gange.

Et plejecenter samarbejder med Dansk Døve Landsforbund og Fredericia Kommune. Døve borgere fra hele landet kan tilbydes en bolig her.

Der er på enkelte plejecentre beboere under 65 år. Det er vores indtryk, at der er opmærksomhed på at disse beboere kan have andre behov og de får tilbudt en social handleplan jævnfør Servicelovens § 141.

Samlet set er det tale om borgere/beboere med mangeartede og komplekse behov. Det er vores indtryk, at man samarbejder med relevante fagpersoner og er opmærksom på medarbejdernes kompetencer og faglige udvikling, således at de kan imødekomme beboernes individuelle og samlede behov.

Boligforhold og fysiske rammer

Overordnet er det vores vurdering, at de fysiske rammer ude som inde er velholdte, indbydende og velegnede til formålet.

Beboere giver generelt udtryk for tilfredshed med forholdene og faciliteterne. Beboernes boliger er indrettede efter den enkeltes individuelle behov og interesser, og bærer præg af beboernes livshistorie. Her er en hjemlig atmosfære og beboerne giver indtryk og udtryk for, at de føler sig trygge.

Det er vores umiddelbare indtryk, at der i indretningen og inventaret er taget højde for den aktuelle målgruppes behov. I fællesarealerne er der mindre møbelgrupper og spisepladser, som giver mulighed for ophold og samvær. I demensenhederne observerer vi, hvordan man forsøger at skabe rammer, der kan skærme og stimulere beboerne alt efter deres dagsform. Der er adgang til have og fælles terrasser med blomster, krukker, havemøbler og eksempelvis musikinstrumenter, sansehave og grill, som samlet indbyder til ophold og hygge.

På flere af plejecentrene er der etableret snoozel- og sanserum og flere tilbud er i gang med etablering af snoozel- eller sanserum. Vi får endvidere oplyst, at man på et plejecenter afventer byggetilladelse til at etablere en kolonihave med hus, frugttræer etc. Desuden er man på et plejecenter inde i overvejelser om demensvenlige hoveddøre til beboernes boliger i demensenhederne. Andre steder har man investeret i TV-apparater til aflastningsboligerne. Enkelte tilbud har en central café eller cafeteria, hvor der også kommer borgere ude fra. Det er vores vurdering, at der er en god forståelse for beboernes komplekse og mangeartede behov og hvordan omgivelserne og specialkonstruerede møbler og inventar (hjælpemidler) kan bidrage til velvære, trivsel og livskvalitet i hverdagen.

Flere steder observerer vi, at medarbejdernes arbejdsstationer er placeret i fællesarealerne. Selv om det giver synlige medarbejdere i hverdagen fordrer det opmærksomhed på håndteringen af personfølsomme data. Der, hvor det har været aktuelt, har vi henledt opmærksomheden på, at kontordøre bør være aflåste, når der ikke er medarbejdere til stede, således at personfølsomme oplysninger ikke er tilgængelige for uvedkommende.

De omsorgsmæssige forhold

Det er vores generelle indtryk, at der er en god atmosfære og god tone mellem beboerne, og mellem medarbejderne og beboerne. Flere af beboerne opholder sig i fællesarealerne, hvor de deltager i måltiderne, dækker bord eller rydder af, eller sidder og observerer og lytter til de igangværende aktiviteter. Beboerne giver generelt udtryk for og indtryk af, at de modtager den hjælp og støtte, de har behov for af søde og imødekommende medarbejdere. Enkelte beboere giver udtryk for, at de har stiftet relationer og kan bistå hinanden i hverdagen omkring for eksempel måltidet eller gåture. Andre beboere udtrykker, at medarbejderne har travlt. Der er således god overensstemmelse mellem vores observationer og det indtryk, vi får i dialogen med medarbejderne.

Medarbejderne fremstår generelt positive, imødekommende og fagligt velfunderede. Det er vores overordnede indtryk, at medarbejderne har godt kendskab til beboernes individuelle behov og samarbejdet

sker ud fra en faglig og værdig tilgang, hvor der tages højde for beboerens individuelle funktionsniveau og dagsform.

Det er vores umiddelbare indtryk efter samtale med beboerne og medarbejderne, at beboerne inddrages i hverdagen omkring forhold vedrørende dem selv, som den personlige pleje og små praktiske opgaver i boligen eller fællesskabet ud fra principperne hjælp til selvhjælp.

Generelt er det vores indtryk, at her er et bredt og varieret tilbud om aktiviteter tilrettelagt med udgangspunkt i beboernes behov. Nogle aktiviteter foregår i fællesskabet, mens andre er baseret på individuelle behov. Aktiviteterne kan både foregå indendørs, udendørs og gennem det meste af dagen og i weekenderne. Vi hører blandt andet om herre- og damegrupper, mindfulness, manicure, oplæsning, gudtjeneste, havearbejde og ture ud af tilbuddene på cykel eller i bus. Herudover organiseres og arrangeres der i tilknytning til årstidens højtider og traditioner. Flere af aktiviteterne er organiseret i samarbejde med aktivitetsmedarbejderne og frivillige (se endvidere fokuspunkt). Flere steder samarbejdes der også med de lokale børnehaver.

Samarbejdet med de pårørende er ifølge det oplyste generelt velfungerende. Nogle pårørende opholder sig meget på plejecentrene, hvor de deltager i forskellige råd og aktiviteter. Det er vores umiddelbare indtryk, at de pårørende ses som en ressource, der bidrager aktivt til beboernes livskvalitet. Ved indflytning og løbende er der opmærksomhed på at afstemme forventninger mellem beboere, de pårørende og medarbejderne. Vi hører endvidere, det er muligt for pårørende at benytte sig af gæsteværelser.

Samlet er det vores vurdering, at forventningsafstemningen og inddragelsen af beboerne i aktiviteterne og planlægningen i det store og små bidrager til at skabe forudsigelighed og tryghed og fremme beboernes trivsel. Det er vores indtryk, at det skaber adspredelse i hverdagen og vedligeholder beboernes fysiske, psykiske, kognitive og sociale færdigheder.

Medarbejderforhold og faglige forudsætninger

Overordnet er det vores indtryk at medarbejderne er tilfredse med deres arbejdsforhold trods en oplevelse af øget travlhed. De fremstår generelt faglig engagerede og kompetente. Det gælder både i samspillet med beboerne og under samtalerne med tilsynet.

Det er vores umiddelbare vurdering, at der er et godt samarbejde medarbejderne imellem. Det gælder både i de enkelte enheder og på tværs i tilbuddene. Der har på enkelt plejecentre været udskiftning i såvel ledelsen som medarbejdergruppen, hvilket i perioder har givet utryghed og ustabilitet. Det er vores indtryk, at man efter ansættelsen af nye ledere og medarbejdere er positive med hensyn til fremtiden og har fokus på en fælles faglig kultur fremadrettet.

Siden sidste tilsyn har man valgt at organisere det samlede demensområde under samme centerleder og den daglige ledelse på de respektive tilbud varetages af en afdelingsleder.

Det er vores overordnede indtryk, at der er en god og tillidsfuld dialog mellem medarbejderne og ledelsen, hvor samarbejdet i hverdagen beskrives som velfungerende. Medarbejderne oplever generelt god opbakning i såvel deres faglige som personlige udfordringer. Vi hører blandt andet om, hvordan inddragelse af medarbejderne i arbejdsplanlægningen øger trivslen og bidrager til et fælles engagement, fælles forståelse og helhedsindtryk for den samlede opgaveløsning hele døgnet. Andre steder roterer man mellem enhederne efter definerede intervaller.

Medarbejderne oplever, at der er gode muligheder for kompetenceudvikling blandt andet i forhold til Marte Meo og demenskurser. Det er vores indtryk, at der er en kultur for at uddanne medarbejdere til videnspersoner indenfor demens, hvilket giver god mening i forhold til den øgede tilgang og kompleksitet. Ved behov tilbydes supervision.

Generelt består medarbejdergruppen af social- og sundhedshjælpere og social- og sundhedsassistenter. Det er vores indtryk, at der fremadrettet er fokus på at ansætte flere assistenter på grund af opgavernes kompleksitet.

I enkelte af enhederne er der ansat pædagoger og på flere af plejecentrene har man ansat eller tilknyttet sygeplejersker. Ved behov samarbejdes med andre relevante aktører som VISO, ergo- og fysioterapeuter, demenskoordinator og praktiserende læger.

Vi bliver orienteret om, at der er ansat en diætist i kommunen til at give gode råd omkring måltidet. Det er således vores vurdering, at de samlede kompetencer imødekommer beboernes individuelle behov.

Den skriftlige dokumentation

Flere steder er man i gang med at implementerer et nyt omsorgssystem, og vi kan konstatere, at dokumentationen er varierende i indhold og kvalitet, da medarbejderne og ledelsen er i proces. Vi har enkelte steder drøftet milepæle og deadlines for, hvornår man kan forvente dokumentationen opdateret. Det er forhold vi vil følge op på ved kommende tilsyn.

Den del af dokumentationen, vi har gennemgået, omhandler primært døgnrytmeplaner, plejeplaner og journalnotater. Det skal siges, vi også ser dokumentation, der fremstår velbeskrevet og retningsgivende for en inddragende indsats ud fra principperne hjælp til selvhjælp. Detaljeringsgraden i døgnrytmeplanerne er generelt fyldestgørende, men på enkelte områder kan der arbejdes med at beskrive, beboernes ressourcer og hvordan de bedst kan samarbejde. Et andet udviklingspunkt i døgnrytmeplanerne kan være at uddybe den indledende beskrivelse af beboerne. Det giver et hurtigt indblik og dermed retningsgivende i den indledende kontakt og tilgang ud fra beboernes aktuelle funktionsniveau.

Flere steder er indsatsområderne relevante og fulgt op med definition af problem, mål, handling/handleplaner og evaluering. Journalnotaterne er ligeledes relevante, kommer med passende intervaller og er skrevet i et ordentligt sprog. Man kan fremadrettet være opmærksom på, at notaterne skrives i indsatsplanerne, således det bliver et aktivt redskab i hverdagen.

Magtanvendelse

Magtanvendelse forekommer sjældent og ofte kun i forhold til forhåndsgodkendelser. Vi har indtryk af, at der er et velfungerende samarbejde med Myndighed og Gerontopsykiatrien. Vi ser eksempler på detaljerede handleplaner for, hvordan medarbejderne skal forholde sig i samarbejdet med enkelte beboere, således at magtanvendelse minimeres.

Der arbejdes generelt forebyggende gennem pædagogiske tiltag og kendskab til den enkelte beboer. Det er vores vurdering, at medarbejderne er generelt bekendte med gældende regler og procedurer for området. På baggrund af enkelte eksempler i dokumentationen drøfter vi med ledelsen fokus og kendskab til magtanvendelsesreglerne. Der hvor vi har drøftet det med ledelsen, er det forhold, man fremadrettet vil have fokus på for at belyse dilemmaerne og magtanvendelsesbegrebet bredt set.

Vi bliver orienteret om, at demenskurserne har været givende i forhold til den forebyggende indsats. Man har set andre muligheder og brugt "Demensvidenspersonerne".

Om det særlige fokuspunkt

Det er vores umiddelbare vurdering, at det udvidede fokus med at inddrage beboeren i meningsfulde aktiviteter gennem dagen og ugen, giver god værdi. Beboerne (og medarbejderne) oplever mestring og adspredelse i hverdagen og det er vores indtryk, at det er fremmede for livskvaliteten, da de fysiske, psykiske, kognitive og sociale kompetencer vedligeholdes.

Det er vores generelle indtryk, at der allerede ved indflytningen forventningsafstemmes i forhold til beboerens ønsker og behov, og der er fokus på at inddrage beboernes livshistorie og de pårørendes viden og ressourcer. Vi hører endvidere, at aktivitetsmedarbejderne inddrages når nye beboere flytter ind og deltager på personalemøderne. Det er vores vurdering, at aktivitetsmedarbejdernes "skæve" arbejdstider og deres erfaringer og observationer med beboerne er med til at nuancere billedet af beboerne og bidrager til at kvalificere den samlede indsats.

Vi hører om flere eksempler, hvor medarbejderne i samarbejde med aktivitetsmedarbejderne, iværksætter individuelle aktiviteter med udgangspunkt i livshistorien. Eksempelvis har en beboer tidligere rejst og malet meget. Vedkommende har nu fået et staffeli og får støtte til at male. Medarbejderne fortæller, at beboeren både finder glæde og ro ved aktiviteten.

Vi hører også om aktivitetsmedarbejdere, der har taget initiativ til, at en gruppe beboere, der er småt spisende, spiser sammen hver aften. Vi observerer, hvordan der dækkes pænt op og beboerne senere samles omkring bordet. Aktivitetsmedarbejderne spiser sammen med gruppen, der sidder længe ved bordet. Da måltidet er afsluttet, sætter en af deltagerne sig ved klaveret og andre bliver og lytter til musikken.

Det er vores umiddelbare indtryk, at beboerne har medindflydelse i valget af aktiviteter og de har mulighed for at deltage i planlægningen. Flere steder modtager beboerne en aktivitetsplan, således at de og deres pårørende kan følge med og prioritere i hverdagen. Vores indtryk er, at aktiviteterne tilrettelægges og organiseres således, at det tager udgangspunkt i beboernes behov, og på den måde giver mening for beboerne i hverdagen med fokus på eftermiddags- og aften timerne og weekenderne.

Anbefalinger

- Der er en oplevelse af flere beboere med komplekse behov. Sammen med udskiftning i leder- og medarbejdergruppen samt implementeringen af nyt omsorgssystem, kan der blive en oplevelse af travlhed og ikke at slå til i hverdagen. Om det er reelt eller en travlhedskultur, kan det umiddelbart være svært at svare nøjagtigt på. Men når beboerne også begynder at give udtryk for travlhed, er det forhold, man bør tage alvorligt, således at medarbejderne kan opretholde den faglige tilgang og det ikke uforvarende smitter af i samarbejdet med beboerne. Vi vil således anbefale, at man løbende drøfter arbejdsvilkårene, prioritering af opgaverne i forhold til det valgte serviceniveau og sikrer sig, at man har de tilstrækkelige ressourcer og kompetencer gennem døgnet.
- På baggrund af implementeringen af nyt omsorgssystem, vil vi følge op ved kommende tilsyn. Vi vil dog i implementeringsfasen og undervisningen af medarbejderne henlede opmærksomheden på en større detaljeringsgrad af døgnrytmeplanerne og systematisering af indsatsområderne.
- Generelt vil vi anbefale med den øgede kompleksitet og bevågenhed på feltet, at der er opmærksomhed på magtanvendelsesbegrebet og dets mange facetter, herunder viden om regler og procedurer på området.

Processen

Vi har i 2016 gennemført tilsynene med afsæt i samme overordnede tilgang, som de foregående år, men dog med de nødvendige justeringer, som naturligt følger af det særlige fokusområde.

Vi har samlet set afviklet 7 tilsyn i tidsrummet mellem kl. 8.00 og 21.00 på alle ugens hverdage. Vi har tilstræbt at aflægge tilsyn på de tidspunkter, hvor der er størst mulighed for at møde borgerne, da det er væsentligt for os at møde dem på forskellige tidspunkter af døgnet.

Vi har forud for tilsynene gjort os bekendt med relevant materiale, der ligger til grund for driften. Det er blandt andet kvalitetsstandarder, politikker og retningslinjer, værdigrundlag samt andet relevant, generelt og konkret materiale, herunder de enkelte tilbuds egne politikker, værdigrundlag med mere.

Som en del af grundlaget for vores vurderinger og konklusioner, har vi inddraget beboere, medarbejdere og ledelse. Vi afgør selv, hvem vi inddrager og hvilke borgeres dokumentation, vi gennemgår.

De uanmeldte tilsyn er i sagens natur ikke blevet varslet. Uanset tilsynets karakter har ledelsen af det enkelte tilbud været involveret enten direkte i forbindelse med tilsynet eller efterfølgende ved telefonisk eller personlig kontakt.

Vi kan af gode grunde heller ikke tilrettelægge og aftale samtaler med de pårørende. Men vi søger hele tiden så bredt et grundlag at bedømme ud fra som muligt.

Den oplevede kvalitet er belyst og vurderet fortrinsvis på baggrund af samtaler og samvær med borgerne. Vi har talt med borgere såvel i fællesskabet som i deres egne boliger. De steder, hvor borgerne ikke har været i stand til at udtrykke sig verbalt, har vi lagt særlig vægt på at opholde os i fællesskabet, hvor vi også har haft mulighed for at iagttage samværet mellem dem og medarbejdere. Vi har på alle måder forsøgt at få den mest troværdige kontakt med beboerne de enkelte steder. Her har kropssprog og adfærd været afgørende for vurderingen, understøttet af medarbejdernes udtalelser og beskrivelserne i den skriftlige dokumentation.

Samlet set har vi inddraget omkring 45 - 55 borgere og kontaktpersoner til andre.

Medarbejderforholdene er vurderet på baggrund af samtaler med repræsentanter blandt de medarbejdere, der var til stede på det tidspunkt, hvor tilsynet fandt sted. De har primært været inddraget enkeltvis. Ad den vej har vi sikret os, at vi har talt med medarbejdere fra forskellige enheder og de forskellige fagligheder er blevet repræsenteret. Vi har inddraget omkring 25 - 30 medarbejdere

Relevant skriftligt materiale er gennemgået, herunder afgørelser og pleje- og omsorgsplaner indeholdende døgnrytmebeskrivelser og helhedsvurderinger mv. med angivelse af målsætning og metode for samarbejdet mellem borgerne og medarbejderne. Herudover har vi gennemgået daglige notater, ugeskemaer, procesbeskrivelser, indsatsark, samværsvejledninger og strukturplaner mv. Vi har gennemgået dokumentation for indsatsen for mere end 60 borgere.

Herudover har vi vurderet den samlede målgruppe og de fysiske rammer set i relation til målgruppens behov. Vi har ligeledes drøftet forståelsen for og indsigten i magtanvendelsesbegrebet, behovenes årsager samt udmøntningen af de metodemæssige tilgange til opgaveløsningen.

Aalborg, den 9. marts 2017

Kathinka Eriksen og Henning Jacobsen