

TILSYNSRAPPORT

*Uanmeldt tilsyn på Kerteminde Kommunes plejecentre
2016*

Indledning

Kerteminde Kommune har aflagt tilsynsbesøg på Kerteminde Kommunes plejecentre. Generelt er formålet med tilsynet at sikre:

- at opgaven løses i overensstemmelse med den gældende lovgivning;
- at de leverede ydelser – personlig pleje, praktisk hjælp og madservice – er i overensstemmelse med de ydelser, som borgeren er visiteret til
- at den leverede hjælp er udført i overensstemmelse med kvalitetsstandarderne for området
- at hjælpen svarer til borgerens aktuelle behov.

Tilsynet er baseret på dialog og læring. Der lægges vægt på, at tilsynet foregår i dialog med alle parter og at resultaterne bidrager til udvikling.

Ved dette tilsyn har vi haft særligt fokus på den rehabiliterende indsats der ydes for at støtte beboeren i at mestre hverdagen og samtidig udvikler/fastholder evnen til at være selvhjulpne. Vi vil sætte særligt fokus på det gode liv. Hvordan man styrker det, der giver værdi for den enkelte, inddragelse og inklusion.

Vi har desuden haft fokus på brugerinddragelse generelt, både på det individuelle niveau, men også på det organisatoriske plan.

Konklusionerne vedrørende dette besøg fremgår af afsnittet Konklusioner. 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 arbejdsgange m.v.

I afsnittet Formål og fremgangsmåde beskrives grundlaget for tilsynet, og hvordan tilsynsbesøget er blevet afviklet.

Tilsynet er gennemført af Sundheds-og rehabiliteringschef Bente Fournaise, Leder for Sundhed og Myndighed Diana Krogsstrup og IT-faglig medarbejder Lisbeth Windeballe Rasmussen

Konklusioner

- De fysiske rammer anvendelige. Der er forskel på størrelsen af stuerne. Der er på alle plejecentre mulighed for beboere og pårørende kan anvende udendørs terrasser.
- Det er vores vurdering, at beboerne får den hjælp og støtte, som de har behov for af fagligt dygtige og engagerede medarbejdere, hvilket bekræftes af beboernes og pårørendes udsagn.
- Der er opmærksomhed på det gode liv gennem varierede aktiviteter. Det er vores indtryk, at medarbejderne omsætter den viden de får på kvalificeret vis med stor faglighed.
- Medarbejderne vi taler med er glade for at arbejde på plejecenter. Vi har indtryk af en imødekommende og engageret medarbejdergruppe, som har en respektfuld og tillidsfuld tilgang.
- Der kan med fordel arbejdes mere med mål for den enkelte beboer ligesom anvendelse af handleplaner kan give et mere målrettet overblik i forhold til den enkelte beboer og gruppen som helhed.
- Der med fordel læres af hinanden i forhold til at strukturere ajourføring af dokumentation og introduktion af nye medarbejdere.

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 sikre, at beboerne får den hjælp, de har ret til og krav på ud fra det kommunale serviceniveau, der er fastsat i kvalitetsstandarderne. Samtidig vurderes atmosfæren og den måde, hvorpå hjælpen ydes.

Som grundlag for vurderingerne og konklusionerne anvender vi Service- og Retssikkerhedslovens bestemmelser og tilknyttede vejledninger. Herudover anvender vi de gældende kvalitetsstandarder, foreliggende skriftlige materiale, dialog med minimum 2 borgere, medarbejdere og ledelse samt erfaringer og god praksis på området.

lagttagelser og anbefalinger

Målgruppe

Boligerne på plejecentrene er for borgere med stort plejebæhov, hvor der er behov for pleje, omsorg og/eller struktur i døgnets 24 timer. På Birkelund, Fjordly og Lindhøj Plejecenter, Afdeling Troelskær er der specialafdelinger med boliger, målrettet borgere med diagnosticeret demens eller med geronto-psykiatriske symptomer eller sygdomme, hvor deres adfærd udviser behov for denne type bolig. Specialafdelingerne er afskærmet fra resten af plejecentrene. På Birkelund Plejecenter er der desuden 3 aflastningsboliger.

Boligforhold og fysiske rammer

Der er forskel på størrelsen på beboernes lejligheder. På Birkelund er der to-rums boliger fraset specialafdelingen. Alle boliger har eget toilet og bad.

Alle plejecentre har fælles spisebue og fælles terrasser med havemøbler og parasoller/markiser.

Der er forskel på indretningen og anvendelsen af fællesarealerne såvel i inde som ude. Birkelund og Dalsbo Plejecentre har forskellige dyr.

De omsorgsmæssige forhold

Beboerne giver indtryk af og udtryk for, at de får den hjælp og støtte, som de har behov for af flinke og engagerede medarbejdere. Det er vi blevet bekræftet i gennem iagttagelse af stemningen og samtale med beboerne og pårørende.

Der er en imødekomende og god stemning på alle plejecentrene, som dog udtrykkes forskelligt på de enkelte plejecentre – særlig god stemning oplevede vi der, hvor der var medarbejdere i aktivitet sammen med beboerne.

På alle plejecentre giver ledelse og medarbejdere udtryk for man vægter hverdagslivet højt og vi hører om mange forskellige aktiviteter både i og udenfor huset.

Der er forskel på hvorledes man strukturerer aktiviteterne samt tænker træning og medinddragelse ind i hverdagen.

Plejecentrene har et godt samarbejde med pårørende og de fleste et udviklet samarbejde med frivillige.

Der er på Lindhøj og Birkelund samarbejde med Trygfondens besøgsbunde. På Svanebøj har man en frivillig, der kommer på besøg med hund og på Dalsbo har man sin egen hund.

Det er vores indtryk, at medarbejderne handler på de observationer, som laves; men at der nogle steder er en mere tilfældig til gang til beboerne.

Der er gode faglige overvejelser og argumenter i de drøftelser vi har på alle plejecentrene.

Den skriftlige dokumentation

Vi har gennemgået et udsnit af den skriftlige dokumentation. Der dokumenteres i et respektfuldt og anerkendende sprog.

Generelt er der de dokumenter, som kræves i borgerens journal.

Flere steder har man struktureret arbejdet, således der jævnligt bliver ajourført dokumenter for alle borgere.

Alle steder kan der med fordel arbejdes med handleplaner for at skabe et mere målrettet overblik i forhold til den enkelte beboer og i forhold til gruppen, hvilket kan medvirke til øget kvalitet.

Ledelse, medarbejderforhold og faglige forudsætninger

Flere plejecentre arbejder medarbejderne på tværs af dag-, aften, og nattevagt. Det er der overvejende gode erfaringer med, men det kræver indkøring specielt for aften- og nattevagterne.

På Birkelund og Dalsbo er der struktureret oplæring af nye, således alle ved hvad der er vigtigt også i forhold til den enkelte beboer.

På nogle plejecentre har man Døgnrytmeplan mv hængende på indersiden af skabslågen med accept fra borger for at den er let at se, når man er hos beboeren.

Medarbejderne udviser i alle steder et højt fagligt niveau og har gode overvejelser i forbindelse med beboernes behov samt de etiske dilemmaer, der er.

Vi får indtryk af medarbejdergrupper, der trives godt og er engagerede og ansvarlig både fagligt og socialt og som drager stor omsorg for beboerne og hinanden.

Der gives udtryk for at kommunens økonomi kan være bekymrende i forhold til at have tid til omsorg for beboerne – ikke mindst de som er demente og ellers kan være udad reagerende og dørsøgende.

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 til-synsfelt konstaterer åbenlyst uhensigtsmæssige forhold. Det har der ikke været grund til.

Yderligere til opfølgning til det kommende tilsynsbesøg

Tilsynene giver ikke anledning til yderligere kommentarer.

Kerteminde kommunes kvalitetsmål Personlig hjælp og pleje samt praktisk hjælp §83

Kvalitetsmål i forhold til borgeren

Kerteminde Kommune har som kvalitetsmål, at

- du oplever, at hjælpen ydes med nærvær, tryghed og respekt
- du oplever at blive inddraget i opgavernes udførelse
- du oplever, at det er et kontaktteam, der varetager din hjælp
- kontaktteamet sikrer sammenhæng i hjælpen og tilpasser hjælpen til dine behov

Kvalitetsmål i forhold til leverandøren

Kerteminde Kommune har som kvalitetsmål, at

- borgeren inddrages maksimalt i opgavernes udførelse.
- borgeren støttes i at mestre hverdagen og samtidig udvikler og/eller fastholder din evne til helt eller delvist at blive selvhjulp.
- hjælpen iværksættes hurtigst muligt efter aftale med dig.
- leverandøren ikke må aflyse hjælpen.
- hjælpen skal leveres til tiden +/- en time.
- leverandøren kontakter dig, hvis hjælpen forsinkes mere end en time i forhold til det aftalte tidspunkt.

Sundhed og Rehabilitering

Udarbejdet juli 2016