

# TILSYNSRAPPORT

## Uanmeldt tilsyn på Fårvang Ældrecenter, Silkeborg Kommune

Mandag den 12. september 2011 fra kl. 14.30

### Indledning

Vi har på vegne af Silkeborg Kommune aflagt tilsynsbesøg på Fårvang Ældrecenter. 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.

Ved dette tilsyn har vi særligt haft fokus på beboernes livskvalitet. I dette indgår en vurdering af de initiativer, der ydes for at fastholde kontakten til og inddrage de pårørende, både generelt og konkret, og øvrige initiativer, der samlet set giver beboerne muligheder for at fastholde og evt. styrke deres netværk. Det drejer sig således også om tilbud om og omfang af aktiviteter og inddragelse af frivillige.

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

- beboerne og pårørende giver udtryk for og indtryk af tilfredshed med den støtte, omsorg og pleje, de modtager. Ligeledes giver de udtryk for, at medarbejderne behandler dem i en god og respektfuld tone, hvilket er med til at give livskvalitet. Det er også vores vurdering, at beboerne tilbydes en tryk hverdag, og at medarbejderne møder dem med empati. Dog tilkendegives det blandt få beboere og deres pårørende en mindre tilfredshed med rengøringsniveauet
- det er vores vurdering, at beboerne tilhører målgruppen, hvilket vurderes ud fra samtaler og samvær med dem, samt samtaler med medarbejdere og ledelse
- de fysiske rammer fremstår velholdte, hjemlige og indbydende. Det er vores vurdering, at rammerne er velegnede til formålet
- her er taget initiativer for at skabe et godt miljø for beboerne. Frivillige netværk og aktivitetstilbud medvirker til at styrke sundhed og trivsel gennem forskellige former for fællesskab i hverdagen. Der er en god kultur for at medinddrage pårørende, med det formål at tilgodese beboernes behov for sociale netværk og dialog. Det svarer overordnet til Kommunens intentioner på området
- medarbejderne giver udtryk for, at de har et godt indbyrdes samarbejde samt en god og åben dialog til ledelsen. Ligeledes giver de udtryk for, at de føler sig vel orienteret, blandt andet gennem en fast mødestruktur i dagligdagen

- medarbejderne matcher beboernes behov og giver indtryk af at være engageret og motiveret for deres job
- den skriftlige dokumentation i form af døgnrytmeplaner er ikke ajourført og opdateret. Vi anbefaler at tilrette skabelonerne sådan, at information om den praktiske hjælp og ydelser som fx rengøring og tøjvask beskrives, således at beboerne er informeret om den hjælp, de er stillet i udsigt og kan forvente
- medarbejderne er bekendte med Kommunens procedure om indberetningspligt ved magtanvendelser og gældende regler for området. Vi får oplyst, at her foreligger forhåndsgodkendelser på GPS. Temaet drøftes ofte med det formål at skabe fortsat læring og udvikling med forebyggelse som sigte

Her leves generelt op til de gældende kvalitetsstandarder og lovgivningens krav for området.

## **lagttagelser og anbefalinger**

### *Opfølgning fra foregående tilsynsbesøg*

Vi har fulgt op på vores anbefalinger fra forrige tilsyn. Det kan ses under de fysiske forhold.

### *Målgruppe*

Målgruppen er mennesker med brug for hjælp og støtte til imødekomme af behov af fysisk, psykisk og social karakter, der udspringer af alder. Her er beboere fra 65 år og opefter. Flere har behov for særlig støtte og omsorg, der udspringer af demenslidelser. Andre beboere har et bedre funktionsniveau også mentalt.

Der ydes en bevidst indsats for at lade de beboere, som kan profitere af hinandens selskab mødes i fællesskabet til måltider og samvær i øvrigt.

Det er vores vurdering, at beboerne samlet set hører til målgruppen. Det vurderer vi på baggrund af samvær og samtaler med beboerne, medarbejdere og med ledelse.

### *Boligforhold og fysiske rammer*

Her er pænt, ryddeligt og rent på fællesarealerne samt i de af beboernes boliger, som beboerne fremviser for os. Få blandt beboerne og pårørende er mindre tilfredse med niveauet for rengøring, men har forståelse for, at plejen kommer forud for den praktiske bistand. Det har vi talt med ledelsen om i tilbagemeldingen, ledelsen følger op.

Det er vores vurdering, at medarbejderne har fokus på at skabe hyggelige og hjemlige rammer, der indbyder til ophold i fællesskabet. Ligeledes fremstår rammerne imødekommende og hyggelige for gæster og pårørende.

På fælles opslagstavler hænger der information om aktiviteter og arrangementer.

Fællesskaberne benyttes meget til samvær i forbindelse med måltiderne. Den stue som tidligere blev brugt til aflastning, er nedlagt og er nu lavet om til fælles spisestue.

Som opfølgning kan vi konstatere, at her er en klar og tydelig skiltning ved hovedindgangen. Endvidere er der en god skiltning i huset til de forskellige teams. Det giver et godt overblik for besøgende i huset.

Beboerne udtrykker tilfredshed med at bo her.

### *De omsorgsmæssige forhold*

Under vores tilsyn møder vi beboere i deres egne lejligheder og i fællesskabet. Det er vores indtryk, at samværet og kommunikationen mellem medarbejdere og beboere er præget af omsorg, tillid, respekt og åbenhed. Stemningen er god og der er en hyggelig og rolig atmosfære.

Her er fokus på aktiviteter og træning. I fællesskabet er frivillige i gang med eftermiddagskaffen og hyggelig samvær. Det er noget beboerne værdsætter. Her er daglige tilbud i fællesskabet styret af frivillige ildsjæle og medarbejdere som tovholdere. Man har blandet andet lige afholdt cykelløb sammen med Lions, og overskuddet går til at forsøde tilværelsen for beboerne. For at vedligeholde funktioner har medarbejderne meget fokus på, at inddrage de ressourcer beboerne har, det medvirker til livskvalitet.

Få blandt beboeren oplever ventetid til hjælp om natten, når der er brug for hjælp af to personer. Det opleves ubehagelig. Det har ledelsen fokus på.

Bruger- og pårørenderådet er bevaret med det formål, at bevare et tæt samarbejde og dermed involvering på beslutninger i hverdagslivet. Den politisk kontaktperson er tilknyttet og deltager i møder ad hoc.. Det skal tjene som samarbejde med det politiske system og medvirke til dialog og sikre brugerindflydelse. Som noget nyt afholdes der hus møder i teamene med inddragelse af pårørende, med det formål at sikre beboerne indflydelse på hverdagslivet og det, der giver mening for den enkelte. Det tilstræbes at afholde møde 3-4 gange årligt. Her er udarbejdet et årshjul for aktiviteten. Det svarer til Silkeborg Kommunes intentioner på området.

Medarbejderne oplyser, at her er et godt samarbejde med de pårørende, hvor det er aktuelt og giver mening. Det svarer til beboernes og pårørendes udtalelser. Der er også megen fokus på den gode indflytning, med hjemmebesøg, indflytningssamtale og opfølgings samtale 3 måneder efter. Alt sammen tiltag, der medvirker til at beboere og pårørende hurtig falder til. Desuden medvirker det til, at afstemme forventninger og dermed til trivsel og livskvalitet i hverdagen.

Beboerne giver udtryk for tilfredshed med den støtte, omsorg og pleje de modtager. Ligeledes giver de udtryk for, at dialogen foregår i en god og respektfuld tone. Det er i overensstemmelse med vores vurdering og medvirker til livskvalitet for beboerne.

### *Medarbejderforhold og faglige forudsætninger*

Medarbejdergruppen er tværfaglig sammensat og består af social- og sundhedsassistenter, social- og sundhedshjælpere, køkkenassistent og center sygeplejerske. Medarbejderne giver udtryk for tilfredshed med deres arbejdsforhold og det tværfaglige samarbejde, som medvirker til at kvalificere den faglige sparring og dermed indsatsen.

Medarbejderne arbejder i tre teams, og det er forskelligt hvor langt man er i processen med teambuilding. Her er fokus på roller i teamet, ansvar og kompetence og ikke mindst hvilken ledelses stil og form der er brug for. Det er ledelsen meget opmærksom på.

Medarbejderne oplever, at de har et godt og konstruktivt indbyrdes samarbejde og en god dialog med ledelsen, og at de får den nødvendige støtte og opbakning fra ledelsen og bliver tildelt ansvar, hvilket medvirker til at skabe motivation, trivsel og arbejdsglæde.

Vi får oplyst af ledelsen, at her er lidt langtidssygefravær. Der er megen fokus på at nedbringe fraværet blandt andet med støttesystemer i form af personlig assistanse eller hvad der er brug for jf. politikken på området.

Her er tilbud om og fokus på udvikling og uddannelse, hvilket blandt andet styrker trivslen. Desuden medvirker det til at kvalificere medarbejderne til fremtidens krav og opgaver.

Her påtænkes iværksat projekt fremtidsværksted. Her er søgt og bevilget penge igennem pulje, til kompetenceudvikling for alle medarbejderne. Her kommer til at indgå elementer fra teambuilding og den anerkendende tilgang. Det er en uvildig konsulent der skal styre processen.

Medarbejdernes forudsætninger er relevante i forhold til den ydelse, der leveres, ligesom medarbejdernes indsats er præget af såvel høj faglighed som stort engagement og vedholdenhed. Det er vores opfattelse, at arbejdet er hensigtsmæssig organiseret og ressourcerne udnyttes bedst mulig.

#### *Den skriftlige dokumentation*

Vi har gennemgået den skriftlige dokumentation i form af døgnrytmeplaner i brugerbøgerne hos beboerne. Vi kan konstatere, at der er brug for at døgnrytmeplanerne opdateres og ajouføres.

Det er vores opfattelse, at man med fordel kan synliggøre omfanget af tilbud om rengøring og tøjvask jf. lovgivningen på område, og samle informationen i beboernes mapper.

For at sikre beboerne information om omfanget af hjælpen bør der tilgå en kopi til beboerne af døgnrytmeplanen og afgangslisten. Beboeren og eventuelt dennes pårørende har krav på indsigt i, hvilken hjælp beboeren er tildelt, således at de har mulighed for at vurdere, om hjælpen er i overensstemmelse med Kommunens serviceniveau på området.

#### *Magtanvendelse*

Her forekommer ikke aktuelt magtanvendelser. Vi kan konstatere, at her en god forståelse for at efterleve retningslinjerne for magtanvendelse og indberetning. Her foreligger en forhåndsgodkendelse på en med GPS.

Her er et godt samarbejde med Kommunes demenssygeplejerske, og der arbejdes således forebyggende med at undgå såvel omsorgssvigt og magtanvendelse, ligesom man tager situationer op på møderne med fokus på læring.

#### *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*

- opdaterede døgnrytmeplaner

#### *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 afslutning 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 er selv gået rundt og har efter individuel aftale talt med flere beboere og pårørende, opholdt os 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 16. september 2011

**REVAS APS**  
**AF 1/2 2004**

Aase Møller

Henning Jacobsen