

# Hjørring Kommune

## Tilsyn på Ældreområdet i 2015

### Plejecentre og den selvejende institution Havglimt

#### Indledning

Kommune har overdraget os opgaven med at udføre uanmeldte, lovpligtige kommunale tilsyn på Kommunens ældrecentre. Konkret drejer det sig om ét årligt uanmeldt tilsyn på hvert af de af 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 2015 er det:

- udviklingen i beboernes behov og dermed en vurdering af, om og hvordan de samlede kompetencer og den daglige organisering modsvarer beboernes behov.
- den indsats, der ydes for at skabe og fastholde et godt pårørendesamarbejde

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

##### *Målgruppen*

Målgruppen er borgere, som har brug for hjælp og støtte til imødekomme af behov af fysisk, psykisk og social karakter, der primært udspringer af alder. Overordnet og generelt er det vores vurdering, at beboerne, også de med mere komplekse behov, hører til den målgruppe, der aktuelt visiteres til ældrecentre. Det er således vores vurdering, at medarbejdernes samlede forudsætninger sætter dem i stand til at imødekomme beboernes behov.

En del enheder er målrettet beboere med særlige behov, som udspringer af demenslidelser. Herudover er der i stigende grad beboere på de somatiske pladser med en demenslidelse. Det kan være en udfordring, henset til fordelingen af ressourcer beboerne imellem og deres indbyrdes samspil.

I flere tilbud er der beboere, som af forskellige årsager har særligt komplekse behov. Det er vores indtryk, at der er en stigende grad af beboere med psykiatriske lidelser og misbrugsproblemer. Det er dog vores vurdering, at man de enkelte steder fagligt er i stand til at imødekomme også disse borgeres behov, blandt andet gennem inddragelse af eksterne samarbejdspartnere og løbende undervisning. I enkelte tilfælde får vi oplyst, at der er beboere under 65 år. Vi har i de tilfælde anbefalet, at man sikrer, at de er tilbudt eller tilbydes en Social Handleplan, jf. Servicelovens § 141.

På flere tilbud er der enheder, som består af midlertidige pladser. Beboerne på disse pladser har ofte komplekse behov. Det er vores vurdering, at deres behov tilgodeses. I et målrettet samarbejde med Visitationen er der fokus på at udarbejde en plan for tilbageflytning til egen bolig eller flytning til en permanent plads i en plejebolig.

Herudover er der en selvejende institution for beboere, der har en kronisk psykisk lidelse og/eller er skadet fysisk eller psykisk af et længerevarende misbrug, og som derfor ikke kan klare hverdagen i egen bolig udenfor et beskyttet miljø.

### *Boligforhold og fysiske rammer*

Overordnet modsvarer de fysiske rammer beboernes behov i form af et- og toværelses lejligheder. Der er generelt pænt og rent. Beboerne giver udtryk for tilfredshed med deres boliger. De oplever medbestemmelse omkring indretningen af deres boliger, oftest i samarbejde med pårørende. Der er hensyn at tage i forbindelse med de etværelses lejligheder og beboernes behov. Eksempelvis i forhold til brug af hjælpemidler samt rengøringen, når beboeren skal sove og opholde sig i samme rum. Specielt aktuelt ved luftvejsproblemer som KOL og astma.

På ældrecentrene er der, udover beboernes boliger, varierende fællesarealer, som vi ser benyttet, særligt i tidsrummet omkring måltiderne. Herudover anvendes de til mindre aktiviteter, samvær med hinanden og til diverse arrangementer i forbindelse med højtider og årets gang.

Langt de fleste steder er fællesarealerne velholdte og renoverede. Der er møbleret og indrettet med effekter og stimuli i en passende mængde, så det fremstår indbydende og passer til målgruppen. På et enkelt tilbud er der indrettet specielle baderum med spa og loftlift.

Ved indgangen på flere af ældrecentrene hænger tv-skærme med touch funktion. Her kan man orientere sig om generelle informationer samt ugens og dagens aktiviteter og begivenheder. Denne kommunikation suppleres med opdaterede hjemmesider og "Husaviser".

På flere ældrecenter er der tilknyttet aktivitetscenter, styret af aktivitetsmedarbejder og frivillige. Generelt er der gode muligheder for at opholde sig udendørs og enkelte steder er der indgået samarbejde med beboere, medarbejdere og pedel samt indrettet værksted og salg. I flere af tilbuddene arbejdes der målrettet på, at de fysiske rammer har et stimulerende og aktiverende sigte.

Medarbejderne har forskellige muligheder for at dokumentere. På nogle tilbud er der særskilte kontorer til medarbejderne. Andre steder er der et skab eller hjørne i beboernes fællesrum, som anvendes til dokumentation. I de tilfælde, hvor der dokumenteres i fællesskabet, bør man overveje, om det er hensigtsmæssigt og tilstrækkeligt for medarbejderne i forhold til opgaven omkring dokumentation.

Vi har på enkelte tilbud nævnt, at man bør være opmærksom på personfølsomme data og sikre, at uvedkommende ikke kan få adgang til oplysninger af personfølsom karakter.

### *De omsorgsmæssige forhold*

Beboerne giver udtryk for eller signalerer tilfredshed med forholdene, og de oplever generelt, at de får den hjælp og støtte, de er stillet i udsigt og har behov for.

Vi har oplevet generelt god stemning og der er synlig respekt for den enkelte beboers behov og beboeren selv. Det er vores vurdering, at beboere med demenslidelse generelt mødes af medarbejdere med kendskab til deres adfærd og behov. For beboerne med demenslidelse er medarbejdernes tilstedeværelse med til at understøtte det sociale samspil og sikre den nødvendige tryghedsfølelse. Der er en del beboere med demenslidelse i enheder, som er primært for beboere med somatiske behov. Det er vores indtryk, at det indimellem kan være svært at imødekomme alle beboeres behov for nærvær. Ofte viser

det sig i en kaldende og urolig adfærd. Uforvarende kan det påvirke stemningen, skabe utryghed hos de øvrige beboere og enkelte kan isolere sig.

Der er et bredt udvalg af aktiviteter af både større og mindre karakter. Det er vores indtryk, at man flere steder har aktive venneforeninger, frivillige og pårørende, som hjælper til og er igangsættende omkring aktiviteter og arrangementer. Det kan være faste aktiviteter som gymnastik, bankospil, hyggekлубber gudtjeneste samt foredrag og underholdning. Herudover ture i det de fri med nogle af tilbuddenes busser, cykler eller fester og forberedelse i forbindelse med årets højtider. Generelt er vores vurdering, at der er en god forståelse adspredelse gennem meningsfulde aktiviteter, hvad enten beboerne er deltagere eller tilskuere.

På enkelte ældrecentre, tænkes der, udover de traditionelle plejebenhov og genoptræningsforløb i dagligdagen, i kreative muligheder og samskabelse med andre aktører og kompetencer i forhold til meningsfulde aktiviteter ude som inde. Det bidrager til en værdig og indholdsrig hverdag og understøtter fællesskabet og en helhedspleje. Der er således et potentiale for vidensdeling på tværs i Kommunen og det vil kunne understøtte det kommende udviklingsprojekt vedrørende rehabiliteringsperspektivet fremadrettet.

Medarbejderne har løbende fokus på, at beboerne inddrages i dagligdags gøremål i det omfang, de magter og i respekt for deres eventuelle funktionsnedsættelse. Det er vores indtryk, at der arbejdes med det brede rehabiliteringsperspektiv. Der er opmærksomhed på at motivere beboerne til selvhjælp for at styrke og vedligeholde fysiske, psykiske og kognitive funktioner. Vi hører om, hvordan medarbejderne, husassistenter og diætiser er opmærksomme på småtspisende og måltidets mange positive muligheder i at understøtte livskvaliteten. Blandt andet medbestemmelse af retter, forberedelse som at ordne grøntsager samt af- og pådækning og oprydning. Endvidere er der det sociale perspektiv og anerkendelse, når man hjælper hinanden og dermed det at være nyttig og en del af en større sammenhæng.

#### *Medarbejderforhold og faglige forudsætninger*

Det er vores vurdering, at medarbejdernes grundlæggende kompetencer imødekommer beboernes behov. Hovedparten af medarbejderne er uddannede social- og sundhedshjælpere og -assistenter. Der er også ansat eller tilknyttet sygeplejersker. På Havglimt og de ældrecentre, der også indeholder midlertidige boliger, er det vores indtryk, at der er en større fælles forståelse for og engagement i rehabiliteringsperspektivet.

Der samarbejdes tværfagligt med blandt andre Visitationen, demenskoordinator, Gerontopsykatrien, misbrugskonsulenter og terapeuter. I forhold til såvel den øgede kompleksitet, der generelt er forbundet med målgruppen, som de nye tiltag, der sættes i værk omkring rehabilitering, finder vi det relevant at inddrage de nævnte faggrupper. De ældrecentre, der har sygeplejersker ansat som arbejder gennem døgnet og weekenderne, er det til stor tilfredshed hos de øvrige medarbejdere, da det bidrager til en hurtig og relevant behandling.

Medarbejderne fremstår generelt engagerede og giver udtryk for tilfredshed med deres arbejdsforhold. De beskriver et velfungerende kollegialt samarbejde, der de fleste steder også fungerer på tværs af enhederne. Medarbejderne oplever at have god opbakning fra deres ledelse og samarbejdet beskrives generelt som positivt. I enkelte ældrecentre giver medarbejderne udtryk for, at de oplever et øget arbejdspress. Der er øget opmærksomhed på dette og flere steder er der iværksat relevante tiltag med henblik på at bedre kommunikationen og styrke afgrænsningen og organiseringen af opgaverne. Generelt er det vores indtryk, at lederne er opmærksomme på medarbejdernes trivsel.

Der afholdes møder på ældrecentrene af forskellig art, for derigennem at fastholde organiseringen og udvikle tilgangen til beboerne. Særligt i forbindelse med triagering er der fastlagt tidspunkter til møder, som sikrer faglig sparring. Et tiltag som medarbejderne værdsætter.

Der er opmærksomhed på løbende udvikling af fagligheden og dermed kvaliteten i opgaveløsningen. Det sker blandt andet gennem efteruddannelse, kurser, undervisning og temadage. Vi har under tilsynet erfaret, at FMK er implementeret og i 2016 skal samtlige ældrecentre igennem et udviklingsforløb vedrørende rehabiliteringsperspektivet, et forløb som hjemmeplejen i kommunen allerede har gennemgået. Det er vores vurdering, det vil understøtte en fælles forståelse og kvalificere opgaveløsningen yderligere.

#### *Den skriftlige dokumentation*

Vi har gennemgået dele af den skriftlige dokumentation, herunder indsatsplaner, døgnrytmeplaner og journalnotater. Det drejer sig både om tilfældigt udvalgte beboere, som vi har udpeget, og beboere vi har været i kontakt med under tilsynet.

Overordnet fremstår dokumentationen opdateret, fyldestgørende og retningsgivende for indsatsen. Vi har set eksempler på detaljerede beskrivelser af beboerens behov og selve tilgangen til samarbejdet. En ensartet tilgang gennem hele døgnet medvirker til at skabe tryghed for beboerne, jf. ovenfor.

Vi er orienteret om, at det fremadrettet er besluttet, at alle tilbud skal udarbejde borgerstatus som en del af døgnrytmeplanen, hvilket, vi vurderer, vil give et bedre overblik over forholdene for den enkelte beboer.

I forbindelse med implementering af triagering er anvendelsen af indsatsplaner blevet mere systematisk. På enkelte tilbud er indsatsplanerne et udviklingspunkt.

Der anvendes Smart Care og enkelte ældrecentre dokumenterer på tablets. Brugen af tablets omtales positivt, da det giver mulighed for at dokumentere hos og sammen med beboerne og dermed forenkle arbejdsgangene. På enkelte ældrecentre ser vi forsat brug af kinabøger til dokumentation af borgerrettede information. Det bør der fremadrettet ændres på, således at al dokumentation vedrørende beboerne forefindes elektronisk.

På enkelte tilbud konstaterer vi, at sproget i dokumentationen ikke afspejler den ønskede faglighed og etik. Der kan derfor arbejdes med etikken og at skriftliggøre samarbejdet med beboerne, således at beskrivelserne fremstår fagligt objektive og kan anvendes til faglige vurderinger og handlinger videre frem.

#### *Magtanvendelse*

Det er vore indtryk, at magtanvendelse og indgreb i selvbestemmelsesretten uundgåelig kan forekomme. Ud fra hvad vi får oplyst, sker det kun i begrænset omfang. Når det er aktuelt, indberettes det efter gældende regler og procedurer på området. Det er vores indtryk, at medarbejderne arbejder forebyggende ud fra pædagogiske principper og indgående kendskab til beboernes behov. Ved særlige udfordringer inddrages eksterne samarbejdspartnere som sygeplejerske, demenskoordinator, visitator og VISO.

Der bør løbende være opmærksomhed på dialog om magtgrebet herunder indgreb i selvbestemmelsesretten med de dilemmaer og gråzoner, som den daglige praksis medfører. Vi har i flere tilfælde drøftet opbevaring af beboernes ejendele som eksempelvis tobak, slik og telefon. Det bør være med skriftligt samtykke fra beboerne og ikke ud fra bedste omssorgsfulde og sunhedsmæssige hensyn fra medarbejderne eller ønsker fra pårørende.

For at sikre medarbejdernes trivsel og læring, herunder forebyggende og alternative samarbejdsformer med beboerne, kan der arbejdes med større forståelse af og kultur for registrering af udadreagerende adfærd mod medarbejderne og beboerne i mellem.

Vi har endvidere et indtryk af, at der er udarbejdet procedurer og retningslinjer, hvis beboerne forsvinder eller forlader tilbuddene, således at medarbejderne har en fælles forståelse af, hvordan de skal forholde sig.

### Om det særlige fokuspunkt

Det er vores vurdering, at der er en god forståelse for at understøtte og organisere indsatsen over hele døgnet, således at beboerens løbende udvikling og samlede behov tilgodeses. Samarbejdet med tværfaglige og tværsektorielle aktører er med til at sikre en individuel og målrettet indsats i forhold til komplekse beboere, hjælp til selvhjælp og samspillet beboerne imellem.

Implementeringen af FMK og triage er med til at skabe fokus, tydeliggøre indsatserne i beboernes udvikling og dermed sikre en hurtig og den rette behandling, som kan forbygge indlæggelser. Endvidere bidrager triagering til et organisatorisk øjebliksbillede over samtlige beboeres aktuelle behov og dermed den samlede beboergruppe.

Samarbejdet med de pårørende er generelt set velfungerende og der er en løbende dialog og forventningsafstemning. Flere steder er der et struktureret og formaliseret samarbejde, som starter allerede ved indflytning og som løbende følges op med faste intervaller eller ved behov. Det praktiseres forskelligt om leder og sygeplejerske deltager sammen med kontaktpersonen eller kun ved behov. På enkelte tilbud kan der dog være udfordringer i samarbejdet med enkelte pårørende. Det er vores vurdering, at medarbejderne i samarbejde med ledelsen bør være tydelige omkring deres kompetencer og de forhold, som er deres faglige ansvarsområde, jf. Kommunens Kvalitetsstandard. Det kan bidrage til at tydeliggøre på hvilke områder, de pårørende kan supplere ældrecentrets indsats.

I større og mindre omfang arbejdes der med inddragelse af og medbestemmelse for beboerne. Der er på alle tilbud organiseret lokale Bruger- og pårørenderåd. Vi har deltaget på alle Bruger- og pårørenderådsmøderne for at orientere om tilsynets formål, observationer og vurderinger. Der har været en god stemning, præget af dialog og interesse for tilsynets observationer. Flere af pårønderrepræsentanterne, udtrykker generel tilfredshed samt glæde for samarbejdet og ældreindsatsen. Vores deltagelse i bruger-pårørenderådsmøderne er med til at sikre information og dialog med udefra kommende og dermed understøtte muligheden for, udvikling og inddragelse, herunder også et konstruktivt pårørender-samarbejde.

### Anbefalinger

- Der er flere gode eksempler på og positive erfaringer fra de komplekse udfordringer. Blandt andet, kan man overveje at inddrage andre faggrupper som for eksempel pædagoger, musikterapeuter eller andre kompetencer. Det kan være med til at kvalificere opgaveløsningen og supplere tilgangen til beboerne og særligt i forhold til beboere med komplekse behov. Med andre og nye faggrupper, er det vores erfaring, at det bør prioriteres at udarbejde funktionsbeskrivelser. Det synliggør medarbejdernes funktion og tværfaglige bidrag til opgaveløsningen. Her kan centrene søge inspiration hos hinanden
- vi ser eksempler på mange meningsfulde aktiviteter ude som inde. I den forbindelse har man enkelte steder udnævnt tovholdere i medarbejdergruppen eller organiseret kommunikationen med aktivitetsmedarbejderen, således at man får dokumenteret udbyttet af aktiviteten og nuanceret billede af beboerne hele døgnet. Denne fremgangsmåde kan med fordel bredes ud
- i forbindelse med inddragelse af beboerne og meningsfulde aktiviteter, hører vi på et ældrecenter, om et nyt tiltag med bytteydelse for beboerne. Det foregår således, at beboerne, mens de får gjort rent af en husassistent, kan vælge at bruge tiden med deres kontaktperson til eksempelvis en aktivitet så som gåtur, bading eller samtale. Det er en formaliseret aftale, hvor medarbejder og beboer udfylder et skema og afleverer det til lederen efterfølgende. Tiltaget er ble-

vet godt modtaget af beboere og medarbejdere, og det er vores vurdering, at det medvirker til at øge livskvaliteten for beboerne. Igen et initiativ, som kan overvejes andre steder

- pårørendesamarbejdet kan endvidere understøttes og udvikles i en forsat åben og inddragende kommunikation i Bruger- og pårørenderådene. Man kan overveje eventuelt at mødes på tværs af de forskellige råd i Kommunen eller lignende tilbud i landet for at hente inspiration og sparring
- med de øgede dokumentationskrav, bør der sikres forhold, som tilgodeser og understøtter medarbejdernes rammer for at sikre fortroligt materiale samt muligheden for at inddrage beboerne, således dokumentationen bliver nærværende for beboerne og retningsgivende fore kollegaerne
- der bør ligeledes være opmærksomhed på, hvordan forskellige værgemål skal forstås og udmøntes i praksis. Vi har flere steder anbefalet, at man får en skriftlig kopi til borgersagen af eventuelle værgemål eller beboernes samtykke. Denne anbefaling gælder generelt
- udarbejdelse af retningslinjer for indsatsplanerne. Herunder udviklingen af sammenhængene til trageringen og andre målrettede indsatser, samt vurdering af journalnotaternes relevans i denne sammenhæng

## Processen

Vi har i 2015 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 15 tilsyn i tidsrummet mellem kl. 8.00 og 18.00 på alle ugens hverdage og helligdage/weekender. 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 og andet relevant, generelt og konkret materiale, der ligger til grund for driften, herunder de enkelte tilbuds egne politikker, værdigrundlag med mere.

Som en del af grundlaget for vores vurderinger og konklusioner, har vi inddraget borgerne, deres pårørende, medarbejdere og ledelse. Vi afgør selv, hvem vi inddrager og hvilke borgers 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. Nogle steder har vi tilfældigt mødt borgernes pårørende eller mødt pårørenderepræsentanter i Bruger- og pårørendemøderne. Det har i flere tilfælde givet mulighed for en drøftelse af de pårørendes oplevelse af det indbyrdes samarbejde med ledelsen og medarbejderne på stedet.

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 borgerne 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 49 borgere og kontaktpersoner til andre, hvor det har givet mening og været muligt. Endvidere tilbagemelding til 8 Bruger – og pårørenderåd og de resterende i løbet af foråret 2016.

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 45 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 123 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 23. marts 2016

Kathinka Eriksen og Henning Jacobsen