



Sagsnr.: **2011-19688**
Dokumentnr.: **2011-107200**

Dato: **18-03-2011**
Sagsbehandler: **Anita Janne Scheel**

Redegørelse for den samlede tilsynsindsats på plejehjem, plejeboliger og omsorgsboliger i Næstved Kommune

2010

Grundlaget for redegørelsen

Ifølge servicelovens § 151, stk. 1-2 har den stedlige kommune pligt til at føre tilsyn med, at de kommunale opgaver efter §§ 83 og 86 løses i overensstemmelse med de afgørelser, kommunalbestyrelsen har truffet efter disse bestemmelser og i henhold til kommunalbestyrelsens vedtagne kvalitetsstandarder.

Som led i tilsynsforpligtelsen efter stk. 1 skal kommunalbestyrelsen hvert år foretage mindst ét uanmeldt tilsynsbesøg på plejehjem m.v., jf. § 192 i plejeboligbebyggelser, der er omfattet af lov om almene boliger m.v. eller lov om boliger for ældre og personer med handicap og i andre, tilsvarende boligenheder i kommunen. Tilsynet omfatter indsatsen over for de beboere og lejere, der modtager kommunale serviceydelser. Tilsynet må ikke varetages af leverandører eller personer, der udfører opgaver på området.

Den 4. juni 2010 vedtager Folketinget Lovforslag L177 Forslag til lov om ændring af lov om social service, lov om retssikkerhed og administration på det sociale område og sundhedsloven, samt om ophævelse af lov om forebyggende hjemmebesøg til ældre m.v. Forslaget vedtages med ikrafttrædelse den 1. juli 2010.

Forslaget betyder bl.a. at:

- Kommunen ikke længere behøver føre anmeldte tilsyn
- Der ikke længere er krav om udarbejdelse af rapporter og årsrapporter
- Der ikke længere er krav om offentliggørelse af rapporter og årsrapporter
- Der ikke længere er krav om at sende rapporter til høring
- Kommunalbestyrelsen igen får mulighed for at deltage i tilsyn

Forvaltningen foreslår derfor, at der sker en reduktion i antallet af tilsynsbesøg på ældreområdet, så der fremover vil være 15 uanmeldte tilsyn på ældreområdet. Forvaltningen foretager på baggrund af lovforslaget ikke de 4 anmeldte tilsyn, der er planlagt efter lovens ikrafttrædelse.

Forvaltningen foreslår, at der udover de lovpligtige 15 uanmeldte tilsynsbesøg, afholdes 4 dialogmøder, et i hvert distrikt, hvor alle beboere, pårørende og medarbejdere i distriktet, samt politikere har mulighed for at deltage. Forvaltningen foreslår, at der udarbejdes et beslutningsreferat og ikke en rapport fra dialogmødet.

Forvaltningen ønsker fortsat at kunne afrapportere oplevelser og anbefalinger i skriftligt form, og er derfor ved at udarbejde en anden rapportmodel, der er mere brugbar end den eksisterende. Det vil der være mulighed for, da der ikke længere er krav til form og indhold. Så sagsfremstillingen indeholder forslag om, at:

- At der stadig udarbejdes årsrapport.
- At rapporter stadig offentliggøres på kommunens hjemmeside.
- At ældrerådet og handicaprådet stadig har mulighed for at deltage i de uanmeldte tilsyn.
- At rapporter stadig sendes i 4 ugers høring hos ældrerådet og handicaprådet, samt i et eventuelt bruger- og pårørenderåd.

I august og september 2010 vedtages det af Omsorgsudvalg, Økonomiudvalg og Byrådet.

Gennemførelsen af det kommunale tilsyn

I 2010 er tilsynsbesøgene gennemført ved at interviewe beboere, pårørende, medarbejdere og ledelsen ud fra forskellige spørgeskemaer. Forud for hvert tilsynsbesøg udtrækkes tilfældigt 3 beboere, som tilsynet ønsker at interviewe.

Ved de anmeldte tilsynsbesøg sendes navnene på de 3 beboere til ledelsen, der sørger for at spørge borgerne, hvorvidt de ønsker at deltage. Deres pårørende kontaktes ligeledes af ledelsen for at høre, om de ønsker at deltage og/eller udfylde et spørgeskema. Ledelsen vælger 2-4 medarbejdere, og deltager selv i det sidste interview. Det forsøges planlagt, at tilsynet først besøger beboere/pårørende, dernæst medarbejdere og til sidst ledelsen, men programmet varierer en del afhængig af, hvornår beboere og pårørende har tid, medarbejdernes arbejdstider og opgaver, samt hvornår ledelsen er til stede.

Uanmeldte tilsyn gennemføres på samme måde, dog uden forudgående varsel. Grundet dette forhold er det tilfældigt, hvorvidt der er pårørende tilstede.

I Næstved Kommune har både Ældrerådet og Handicaprådet mulighed for at deltage i såvel anmeldte som uanmeldte tilsyn. Bruger- og pårønderådet skal tilbydes at deltage i de anmeldte tilsynsbesøg.

Tilsynsudvalget består af kontorchefen for Myndighedskontoret Ældre & Sundhed og en administrativ medarbejder fra Ledelsessekretariatet.

Efter hvert tilsynsbesøg udarbejdes der en tilsynsrapport, som sendes til høring i Ældrerådet og i Bruger- og pårønderådet. Såfremt Handicaprådet har deltaget i tilsynet sendes rapporten også hertil. Rapporten sendes efterfølgende til medlemmerne af Omsorgsudvalget og til ældrechefen til orientering. Endelig offentliggøres rapporten på Næstved Kommunes hjemmeside.

Tilsynssteder

I 2010 har der været anmeldte tilsynsbesøg følgende steder:

- Kildemarkscentret
- Birkebjergcentret
- Munkebocentret
- Helgesvej
- Marskgården
- Birkevang
- Søvang
- Bakkegården
- Røjleparken
- Fugleparken
- Jasminvej 1
- Symfonien

Anmeldte tilsyn på Kildegårdsvej, de beskyttede boliger og Nygårdsvej blev aflyst efter lovændringen.

I 2010 har der været uanmeldte tilsynsbesøg følgende steder:

- Kildemarkscentret
- Birkebjergcentret
- Munkebocentret
- Helgesvej
- Marskgården
- Birkevang
- Søvang

- Bakkegården
- Røjleparken
- Fugleparken
- Jasminvej 1
- Symfonien
- Kildegårdsvej
- Nygårdsvej
- De beskyttede boliger

Sammendrag af tilsynene

Tilsynet har i 2010 ikke fundet kritisable forhold, der har krævet opfølgning fra tilsynsmyndigheden.

Ved hvert tilsynsbesøg er eventuelle problemstillinger, der er fremkommet under tilsynsbesøget, blevet drøftet med ledelsen, så de har haft mulighed for at undersøge, forklare og gøre noget ved de forhold, som medarbejdere, beboere eller pårørende har påtalt som værende problematiske.

Beboersammensætning og personalesituation

Beboersammensætningen er den samme gennem året. Borgerne er generelt meget plejekrævende, når de flytter ind på kommunens plejeboliger og tilsvarende boliger.

Der er generelt set en oplevelse blandt medarbejdere og ledelse af, at der er rimeligt stabile medarbejdergrupper. Nogen af stederne har i en periode haft flere udskiftninger blandt personalet, hvilket er kommenteret ved det efterfølgende tilsyn. På nogle af stederne er der blandt beboerne en oplevelse af mange nye og skiftende medarbejdere.

Der har generelt set været en oplevelse af, at det ikke har været svært at få kvalificeret arbejdskraft, og at der kommer mange ansøgere til de ledige stillinger.

I et team på Symfonien har der været en del personalemæssige udfordringer, som ledelsen var klar over og allerede havde iværksat forskellige tiltag for at få løst.

I Røjleparken har der været en del personalemæssige problemer gennem året. Tilsynet har været der i januar og august, og ved begge besøg har medarbejderne været kritiske over for manglende personale, manglende tid til dokumentation mm. Ledelsen har sat fokus på arbejdsmiljøet og har i efteråret 2010 indkaldt samtlige medarbejdere til en personlig samtale med teamleder og vicedistriktschef.

Uddannelse og instrukser

Ledelse og medarbejdere synes der er gode muligheder for efteruddannelse og relevante kurser. Alle er enige om, at det er vigtigt at kompetenceudvikle medarbejderne.

Ledelsen er opmærksom på, at når medarbejderne er fraværende pga. uddannelse eller kurser, vil der være "vikarer" hos deres beboere, man skal forsøge at finde balancen mellem tryghed for beboerne og udvikling for medarbejderne.

Det er tilsynets opfattelse, at medarbejderne er bekendt med den elektroniske håndbog, men at de ikke bruger den ret meget. Det er nemmere for medarbejderne at slå op i en håndbog. Nogen steder har man valgt at printe oplysningerne ud, så de stadig er tilgængelige, hvis IT-systemerne ikke virker. Nogle medarbejdere synes der mangler meget i den elektroniske

håndbog, andre at den er svær at finde rundt i og nogle har problemer med at bruge IT-redskaber.

Medarbejderne synes generelt set, at der foregår en god oplæring af nyt personalet. Tilsynet bemærker, hvor forskelligt oplæringen foregår de enkelte steder.

Tilsynet har gennem året spurgt ind til, hvornår medarbejderne sidst har været på "brandkursus", hvilket for alle adspurgte var lang tid siden.

Det er tilsynets opfattelse, at medarbejderne er bekendt med magtanvendelsesreglerne, hvor de skal finde de oplysninger, de eventuelt måtte mangle eller hvem de kan/skal henvende sig til ved tvivlspørgsmål.

Sygefravær og vikarforbrug

Det har ikke været muligt i 2010 at få opgjort sygefravær fra de enkelte distrikter på et sammenligneligt grundlag. De fleste af stederne oplyser, at de har et lavt eller rimeligt sygefravær. Det der belaster sygefraværstatistikken er langtidssygemeldte medarbejdere.

Tilsynet bemærker, at der er forskellige procedurer for, hvortil sygdom meldes. I distrikt Nord skal medarbejderne melde sig syge til deres teamleder, hvilket teamlederne er meget kede af, da de synes det er en stor belastning for både job og privatliv.

Dialog og samarbejde

Overordnet set er der stor enighed om, at der er et godt samarbejde mellem beboere, pårørende og medarbejdere. Beboerne er generelt set meget glade for deres hjælpere, og synes der er en god dialog.

Ledelsen har fokus på, at medarbejdere med specielle funktioner/kvalifikationer bruges de nødvendige steder, at det er de rigtige medarbejdere til de rigtige beboere.

Tilsynet bemærker, at det nogle af stederne er det helt naturligt for medarbejderne at hjælpe til i andre teams eller andre steder i distriktet, samt at skifte mellem inde- og udeteams, mens det er mindre brugt andre steder, hvor personalet heller ikke er så vilde med ideen om, at skulle arbejde et andet sted end man plejer.

De fleste af medarbejderne synes der er et godt samarbejde med andre faggrupper, såsom ergoterapeuter eller fysioterapeuter. Medarbejderne synes ligeledes, at der er et godt samarbejde med visitationen.

Kontaktpersonordningen er stoppet i løbet af 2010, hvilket ikke alle har været glade for i overgangsperioden. Ledelsen i Øst forklarer, at ordningen mere var en relation end en funktion, og at der ikke var en fælles forståelse af, hvad man skulle tage sig af. Ordningen sikrede ikke en helhedsorienteret indsats. Nogen medarbejdere synes det er rart "kun" at have sine egne borgere, mens andre medarbejdere, synes det kan være "farligt" kun at have sine egne borgere. Nu er teamleder kvalitetsansvarlig og den person borgere og pårørende skal rette henvendelse til.

I lighed med tidligere år sker der stadig en opgaveglidning fra f.eks. sygeplejersker til assistenter. Medarbejderne er overvejende glade for det, det giver en bedre helhedspleje og er udfordrende for den enkelte medarbejder.

På nogle af kommunens steder, synes beboerne, at der kommer for mange vikarer. Her er der ikke nødvendigvis tale om eksterne vikarer, men det kan være interne afløsere. Medarbejdere gør opmærksom på, at vikarer ikke har adgang til kommunens elektroniske systemer. Vikarer

kan derfor ikke læse om borger eller notere, hvilket det faste personale efterfølgende bruger tid på.

Nogle få steder har beboere og pårørende haft svært ved at finde ud af, hvem ledelse og teamledere er.

Generelt set synes medarbejderne ikke, at deres distriktsledelse er særlig synlig, og det er heller ikke noget, der efterspørges, fordi der de fleste steder er et velfungerende samarbejde med teamleder.

Et af byens plejecentre nævner, at der stadig er problemer i forhold til hjælpemiddeldepotet. Medarbejderne beskriver hele arbejdsgangen som langsommelig og især i forhold til tilpasning af kørestole tager det lang tid.

Hjælpen og hverdagen

Tilsynet har gennem året oplevet stor tilfredshed med den hjælp borgerne modtager. Beboerne giver udtryk for, at de får den hjælp, som de har behov for. Det både beboere og medarbejdere efterspørger, er tid til socialt samvær sammen, at medarbejderne har tid til at drikke kaffe, snakke, læse højt mm. Samtidig er der hos beboerne en opfattelse af, at medarbejderne har meget travlt, og at normeringen ikke er særlig høj. Generelt set synes medarbejderne godt, at de kan levere de ydelser, som de skal i henhold til visitering og servicedeklaration, men de ville gerne være flere medarbejdere. Flere af beboerne nævner, at rengøringen selvfølgelig ikke er, som hvis man selv kunne gøre det. Der er et generelt ønske om, at serviceniveauet er højere.

På et af kommunens plejecentre er der vidt forskellig opfattelse af borgernes hverdag, aktiviteter, hjælpen og kvaliteten af denne, samt medindflydelse mellem beboerne og medarbejderne. Beboerne er ikke tilfredse med hjælpen, kvaliteten af denne, synes ikke at have medindflydelse på egen hverdag, ikke at være orienteret om aktiviteter på stedet mm. Medarbejderne kan ikke genkende denne beskrivelse af hverdagen på centret. Tilsynet vil have ekstra fokus på disse områder ved næste tilsynsbesøg.

Tilsynet har bemærket, at der er stor forskel på, hvor meget medarbejderne inddrager borgerne i de ydelser, der leveres. Der er ligeledes også stor forskel på forventningerne hos borgere til, hvor meget de selv skal hjælpe til.

F.eks. nævner en medarbejder, at de har 6 minutter til at smøre mad til en beboer. Hvis beboer selv skal være med vil det tage længere tid, og derfor gør personalet det bare, fordi det er lettere og hurtigere.

De fleste af beboerne synes selv de har stor indflydelse på deres hverdag, mens andre synes der ikke er noget selvbestemmelse. Nogle få af medarbejderne mener heller ikke beboerne har den store indflydelse på egen hverdag, mens de fleste medarbejdere synes beboerne har stor indflydelse på egen hverdag.

Tilsynet har overvejende hørt positivt om omgangstonen og samarbejdet mellem beboere og medarbejdere.

Tilsynet har løbende gennem året tjekket borgerbogen. De fleste har været opdateret, og i de tilfælde, hvor det ikke har været tilfældet, har tilsynet gjort opmærksom på dette.

Der er overvejende tilfredshed med handleplanerne. Medarbejderne synes de bruger meget tid på dem, men synes samtidig, at de er meget brugbare.

En af de største udfordringer for ledelsen er tomme boliger, når der er flere af dem i samme bebyggelse og når de står tomme i en længere periode.

Både medarbejdere og ledere synes det er en faglig problemstilling for dem, når der flytter aggressive demente eller psykisk syge borgere ind. Disse borgergrupper kan være svære at passe, og de skaber tit uro og utryghed blandt de andre beboere.

Tilsynet har talt med flere beboere om bl.a. syns- og høretekniske hjælpemidler, og arrangeret, at medarbejderne har fulgt op på dette. Såfremt der under tilsynet er fremkommet ønsker om forbedringer af mere praktisk karakter, er disse forhold overgivet til ledere eller medarbejdere mhp. at disse udbedres.

Tilsynet har haft ekstra fokus på rengøringen af toiletterne, hvoraf en del ikke har været rengjort ordentligt. Disse oplysninger er tilgået ledelsen de enkelte steder.

Tilsynet har derudover haft fokus på borgernes økonomi, hvem der hjælper dem med at betale regninger, og om der er indgået aftaler om dette. I langt de fleste tilfælde er det borgers pårørende, der i samarbejde med borger, sørger for borgers økonomi. Det er ganske få borgere, hvor kommunens medarbejdere er inde over, og hvor der er udarbejdet skriftlige aftaler. På nogle af stederne var medarbejderne meget opmærksomme på, om de indgåede aftaler var efter borgers eget ønske eller om der eventuelt skulle ansøges om et værgemål. På de øvrige steder blev personalet opmærksomme på området.

Bolig og forplejning

Langt de fleste af beboerne, som tilsynet har talt med, er tilfredse med deres boliger. Kun ganske få beboere synes boligerne er for små. Flere af beboerne fortæller, at man skal vænne sig til at flytte ind, da de kommer fra større steder og egne boliger uden naboer så tæt på, som i et plejecenter.

Der er stor forskel på, hvorfra beboerne får deres mad. Nogle få beboere laver selv mad, nogle får hjemmelavet mad fra pårørende kombineret med færdigretter, de selv varmer i mikroovnen, andre igen vælger at få maden leveret fra et af kommunens cateringfirmaer. Et enkelt sted har borgere og pårørende indgået en aftale med en lokal forretning om levering af varm mad. Langt de fleste af beboere får mad fra Næstved Madservice. De adspurgte beboere er overvejende tilfredse med maden, men der er også nogle, der ikke er tilfredse med maden. Kritikpunkterne som går igen er for mange farsretter og for ensformig kost.

Træning og aktiviteter

Beboerne kan generelt inddeles i to grupper. De beboere, der synes der burde være flere aktiviteter og mere træning, og så en gruppe, der ikke ønsker at deltage i hverken træning eller sociale aktiviteter, fordi de ikke har lyst og helst vil være sig selv.

Det er tilsynets vurdering, at der tilbydes mange forskellige aktiviteter i de 4 distrikter, og at beboerne er bekendt med disse. Hvor det ikke er tilfældet sørger tilsynet for, at medarbejderne gør beboerne bekendt med stedets aktiviteter.

Der er både blandt beboere og medarbejdere stor forskel på, hvad der opfattes som en aktivitet/træning, og hvor denne kan udføres henne. Er det at være med til at lave mad f.eks. en aktivitet, der samtidig kan træne en i at bibeholde nogle færdigheder? Eller skal det være et decideret trænings/aktivitetshold med en underviser/vejleder?

Magtanvendelse og værgemål

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne er godt bekendt med magtanvendelsesreglerne, og at de er meget opmærksomme på, om der er borgere, der har brug for værgemål. Medarbejderne gør meget for at undgå at komme i situationer, hvor der kan blive brug for

magtanvendelse. Det er ligeledes tilsynets opfattelse, at ledelse og medarbejdere er gode til at få nødvendige fagpersoner ind over plejen til en borger, hvor de samme problemstillinger opstår. F.eks. har medarbejderne i nogle enkelte tilfælde brugt hinanden på tværs af ældre- og handicapområdet, hvis der f.eks. har været brug for kompetencer inden for psykiatrien eller inden for sygeplejeområdet.

Tilsyn på Marskgården – de midlertidige pladser

Tilsynet på Marskgården foregår anderledes end de øvrige steder, da tilsynet ikke her kan udvælge borgere til interview på forhånd. Første gang tilsynet besøger stedet, er lige da det åbner, og ikke alt er på plads endnu. Tilsynet får et godt indtryk af stedet. Alle har store forventninger til stedet, og der er en god atmosfære på stedet. Borgere og medarbejdere, som tilsynet taler med, er glade for at være der.

Sidst på året er det tilsynets vurdering, at der i det store og hele er kommet styr på Marskgården. Især maden fra NSV Beskæftigelses- og aktivitetscenter roses meget. Dog fungerer de nyindrettede badeværelser ikke optimalt, hvilket tilsynet vil følge op på ved næste tilsynsbesøg. Borgerne kan ikke nå at låse to døre, og slanger og ledninger til den flytbare vask ligger hen over gulvet, som derfor skal rengøres hver dag.

Tilsyn 2011

I 2011 føres der kun uanmeldte tilsyn, og der planlægges 15 tilsyn.

Embedslægeinstitutionens sundhedsfaglige tilsyn 2010

Sundhedsstyrelsen har gennemført i alt **14** tilsynsbesøg på plejehjem i Næstved kommune. Der er ved tilsynene foretaget stikprøver hos **53** beboere for at belyse de sundhedsfaglige og sundhedsrelaterede forhold.

I et tilfælde har tilsynet fundet fejl og mangler, som samlet set kun indebærer meget ringe risiko for patientsikkerheden. I 13 tilfælde har tilsynet fundet fejl og mangler, som indebærer patientsikkerhedsmæssige risici, men ikke alvorlige fejl og mangler.

Sundhedsstyrelsens rapport vedlægges som bilag til udvalgssagen.