



Sagsnr.: **2010-23760**
Dokumentnr.: **2010-172424**

Dato: **04-05-2010**
Sagsbehandler: **Anita Janne Scheel**

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

2009



Indhold

Grundlaget for redegørelsen	3
Gennemførelsen af det kommunale tilsyn	3
Tilsynssteder	4
Sammendrag af tilsynene	4
Gennemgang af de enkelte steder	6
Konklusion og evaluering af tilsynsmåden 2009.....	8
Embedslægeinstitutionens sundhedsfaglige tilsyn	8
Tilsyn 2010 og 2011	8

Grundlaget for redegørelsen

Ifølge servicelovens § 151 stk. 1-3 er kommunen pålagt at aflægge mindst et anmeldt og et uanmeldt tilsyn årligt på plejehjem og lignende boligenheder samt at udfærdige og offentliggøre en tilsynsrapport efter hvert tilsynsbesøg.

Tilsynsrapporterne skal sendes til høring i Ældrerådet og i Bruger- og pårørenderådet.

Derudover skal kommunen ifølge servicelovens § 151 stk. 4 mindst en gang årligt udarbejde og offentliggøre en redegørelse for den samlede tilsynsindsats overfor de svage ældre på plejehjem og lignende boligenheder.

Redegørelsen skal som minimum indeholde en opsamling på de kommunale og sundhedsfaglige tilsyn samt en opgørelse over, hvad der i forbindelse med tilsynene er blevet afdækket om sammenhængen mellem de ydelser, der er truffet afgørelse om og de faktisk leverede ydelser.

Formålet med at pålægge kommunerne at udfærdige en opgørelse over sammenhængen mellem de ydelser, der er truffet afgørelse om, og de faktisk leverede ydelser, er at tydeliggøre over for de kommunale beslutningstagere og leverandører af den kommunale ældreservice, at opgaverne skal udføres i overensstemmelse med de truffede beslutninger.

Gennemførelsen af det kommunale tilsyn

I 2009 har tilsynsbesøgene været gennemført ved at interviewe beboere, pårørende, medarbejdere og ledelse ud fra de spørgeskemaer, der er udarbejdet, således at lovens mindstekrav opfyldes. Der er udarbejdet en procedurebeskrivelse for tilsynene ved de anmeldte tilsynsbesøg, som bliver sendt ud til distriktsledelserne, samt administrative medarbejdere.

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 pårørenderådet 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 pårørenderådet. Såfremt Handicaprådet har deltaget i tilsynet sendes

rapporten også hertil. Rapporten sendes efterfølgende til medlemmerne af Udvalget for Omsorg, Handicap og Psykiatri (nu Omsorgsudvalget) og ældrechef Inge Selch til orientering. Endelig offentliggøres rapporten på Næstved Kommunes hjemmeside.

Tilsynssteder

I 2009 har der været anmeldte tilsynsbesøg følgende steder:

- Ny Holstedcentret
- Kildemarkscentret
- Birkebjergcentret
- Munkebocentret
- Helgesvej
- De beskyttede boliger
- Marskgården
- Birkevang
- Søvang
- Bakkegården
- Røjleparken
- Fugleparken
- Nygårdsvej 220
- Jasminvej 1
- Symfonien

I 2009 har der været uanmeldte tilsynsbesøg følgende steder:

- Røjleparken
- Helgesvej
- De beskyttede boliger
- Nygårdsvej 220
- Fugleparken
- Bakkegården
- Jasminvej 1
- Søvang
- Munkebo
- Birkevang
- Birkebjergcentret
- Kildemarkscentret

Ny Holstedcentret og Marskgården flyttede sammen til Symfonien i løbet af året, og det er baggrunden for, at der kun er anmeldt tilsyn på Symfonien og kun uanmeldt tilsyn på de førstnævnte steder.

Sammendrag af tilsynene

Tilsynet har i 2009 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 rimelig stabil, dog nævner flere af medarbejderne og lederne, at borgerne generelt set er dårligere, når de flytter ind og har brug for mere pleje og omsorg.

Medarbejdersammensætningen er ligeledes rimelig stabil. Ledelsen har ingen problemer med at rekruttere kvalificeret personale.

Uddannelse og instrukser

Medarbejderne er bekendt med procedure- og instruksmapper, og de fleste kender til den elektroniske håndbog. Det er tilsynets indtryk, at medarbejderne ved, hvem de skal henvende sig til i tilfælde af tvivlsspørgsmål.

De fleste teamledere og medarbejdere synes, at der er gode muligheder for efteruddannelse og kurser.

Ikke alle steder har et nedskrevet introprogram, hvilket tilsynet anbefaler alle steder at få udarbejdet.

Sygefravær og vikarforbrug

Alle centre har procedurer for sygefravær og tilkaldelse af vikarer. Procedurene er dog forskellige de enkelte steder.

En del beboere og pårørende synes, at der er for mange vikarer. Det er ikke vikarernes kompetencer, der er i fokus, men at vikarerne ikke er den kendte person, hvilket giver lidt utryghed.

Dialog og samarbejde

Det er tilsynets opfattelse, at der overordnet set er et godt samarbejde og en god dialog mellem beboere, pårørende, medarbejdere og ledelse.

Hjælpen og hverdagen

Det er tilsynets vurdering, at beboerne får den hjælp de har behov for. Kun få af de besøgte beboere har udtrykt behov for mere hjælp end den de modtager ved tilsynets besøg.

Medarbejdere og ledelse mener, at de for det meste kan levere den i standarden beskrevne pleje- og aktivitetskvalitet de skal, hvis alle medarbejdere er på arbejde. De synes tiden er knap og ville gerne yde noget mere, især på det sociale område. Beboerne kunne lige som medarbejderne godt tænke sig, at der var tid til at drikke kaffe sammen, gå ture eller lignende.

Kun få medarbejdere mener, at de ikke kan nå at levere de ydelser, som de skal. De angiver, at den visiterede tid til de enkelte ydelser er for lav. Ifølge medarbejderne er der ikke sammenhæng mellem den hjælp borgeren er visiteret til og den hjælp borgeren har brug for, fordi grundvisiteringen er for lav.

Det er tilsynets vurdering, at det efterhånden er et fåtal af medarbejderne, der ikke er bekendt med kvalitetsstandarderne

Det er tilsynets opfattelse, at beboerne inddrages i det omfang det er muligt i planlægningen, og at medarbejderne forsøger at tilrettelægge hverdagen ud fra beboernes ønsker og behov. De fleste steder er dette ligeledes beboernes opfattelse.

Bolig og forplejning

De fleste af beboerne er meget tilfredse med deres boliger. Nogle af dem fortæller, at indflytningen kan være svær, fordi man skal vænne sig til noget nyt, og sige farvel til sit gamle hjem.

Størst tilfredshed er der med maden de steder, hvor maden tilberedes på stedet. Flere beboere har fravalgt den kommunale leverandør af madservice. De har i stedet valgt, at købe maden i den almindelige detailhandel, hvilket de er meget tilfredse med. Blandt de beboere, der får leveret mad fra Næstved Madservice, er der større uenighed om madens kvalitet og variation.

Træning og aktiviteter

Tilsynet har i løbet af året oplevet et stigende antal beboere, der ikke ønsker at deltage i de forskellige sociale og fysiske aktiviteter, der foregår på de enkelte centre. Begrundelsen har ene og alene været, at de ikke ønsker at være mere sociale. De er klar over, hvilke aktiviteter der foregår, og de savner ikke yderligere aktiviteter.

Magtanvendelse og værgemål

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne generelt set kender reglerne om magtanvendelse, og at de ved, hvad de må og ikke må. Flere af medarbejderne har ligeledes været på et eller flere kurser i demens, hvilket de har været glade for.

Det er tilsynets opfattelse, at medarbejderne har gode kompetencer i forhold til at passe borgere med demens, og at medarbejderne har godt styr på magtanvendelsesreglerne.

I løbet af året har tilsynet været opmærksom på og vendt spørgsmålet omkring håndtering af beboernes økonomi med ledelse, medarbejdere og beboere. At man hele tiden har fokus på om de indgåede aftaler er gyldige og tilstrækkelige.

Gennemgang af de enkelte steder

Bakkegården

I starten af året er der nogle personalemæssige udfordringer, som ledelsen er klar over, og iværksætter planer for at afhjælpe. Det er tilsynets vurdering sidst på året, at der har været stor fokus på arbejdsmiljøet, hvilket har været gavnligt for medarbejderne og arbejdsmiljøet som helhed.

Birkebjergcentret

Det er tilsynets vurdering ved begge tilsynsbesøg, at Birkebjergcentret er et velfungerende sted med tilfredse beboere og medarbejdere. Beboerne er ikke specielt glade for maden ved nogen af tilsynsbesøgene.

Birkevang

Det er tilsynets vurdering ved begge tilsynsbesøg, at Birkevang generelt set er et velfungerende center. Ved sidste tilsyn fungerer aktivitetscentret ikke optimalt, hvorfor det henstilles til teamleder at få undersøgt forholdene omkring drift og indkøb. Derudover er forholdene omkring hjælpemidler uacceptable, der præges af meget langsommelige arbejdsgange. Tilsynet gør opmærksom på, at ved første tilsyn i 2010, nævnes hverken aktivitetsområdet eller hjælpemiddelområdet som problematiske.

De beskyttede boliger

Det er tilsynets indtryk, at de beskyttede boliger fungerer godt. Tilsynet anbefaler, at der udarbejdes en procedure for, hvorledes beboere uden pårørende kan hjælpes med forskellige ting ved indflytning.

Fugleparken

Det er tilsynets indtryk, at forholdene i Fugleparken fungerer tilfredsstillende. Ved sidste tilsyn anbefaler tilsynet, at der arbejdes med magtanvendelsesområdet, så medarbejdere og teamledere sikres forståelse af formålet med indberetning mm.

Helgesvej

I starten af året er arbejdsmiljøet ikke som det bør være. Medarbejderne manglede i perioden daglig leder, da teamleder skulle hjælpe andet sted. Ved efterfølgende tilsynsbesøg og ved tilsynet i 2010 er der ingen problematikker på dette område. Det er tilsynets opfattelse, at medarbejderne på Helgesvej gør meget for at opfylde beboernes ønsker om flere ture ud af huset, sommerhusophold mm.

Jasminvej

Det er tilsynets indtryk, at boligerne på Jasminvej er velfungerende. Der er tilfredse beboere og medarbejdere. I løbet af året har medarbejderne fået en af lejlighederne som personalerum, hvilket de er meget glade for.

Kildemarkscentret

Det er tilsynets indtryk, at Kildemarkscentret generelt set er velfungerende. Tilsynet finder ved sidste tilsyn rengøringen hos 2 af beboerne og ved personaletoaletter/baderum og fælles arealer utilstrækkelig, og anbefaler ledelsen at forbedre standarden.

Marskgården

Marskgården er lukket i 2009 som plejeboliger pga. sammenflytning med Ny Holstedhjemmet til Symfonien. Tilsynet fandt ingen kritisable forhold eller havde nogen anbefalinger til stedet.

Munkebocentret

Det er tilsynets vurdering, at Munkebocentret er et velfungerende center, hvor der er en god stemning. Ledelsen har igangsat processer vedr. leve/bomiljø konceptet og træningsområdet.

Nygårdsvej

Det er tilsynets vurdering, at boligerne på Nygårdsvej overordnet set fungerer tilfredsstillende. Det kan oplyses fra tilsynsbesøget i 2010, at medarbejderne har fået en af boligerne som personalerum, hvilket har været efterspurgt længe, og som medarbejderne er glade for.

Ny Holstedcentret

Ny Holstedcentret lukker i 2009 og beboerne flytter til Symfonien. Det er tilsynets opfattelse, at der var en god stemning, og at beboere og personale var spændte på flytningen.

Røjleparken

Det er tilsynets vurdering, at Røjleparken er et velfungerende sted med tilfredse beboere og medarbejdere.

Symfonien

Det er tilsynets vurdering, at Symfonien er præget af en del opstartsvanskeligheder af praktisk karakter. Der er derudover nogle bygningsmæssige u hensigtsmæssigheder, såsom manglende personalefaciliteter udenfor hovedbygningen og de meget åbne gangarealer mellem bygningerne. Derudover er medarbejderne meget uklar på kommunens serviceniveau, hvilket tilsynet anbefaler ledelsen at instruere medarbejderne i. Ved udgangen af året er der igangsat initiativer på at løse problemstillingerne.

Søvang

Tilsynet vurderer, at beboerne overordnet set er tilfredse med Søvang. Tilsynet anbefaler begge gange, at der gøres noget ved de kommunikationsproblemer der er mellem medarbejdere og pårørende, samt medarbejdere og ledelse internt på stedet.

Konklusion og evaluering af tilsynsmåden 2009

Spørgeskemaerne bliver brugt som udgangspunkt for samtalen med både beboerne, medarbejderne og ledelsen. Især i forholdet til beboerne tages der udgangspunkt i, hvad de ønsker at tale om. Derfor er det sjældent, at alle spørgsmål gennemgås.

Ud fra de i lovgivningen fastsatte rammer om konkrete spørgsmål til både beboere, pårørende, medarbejdere og ledelse, har det hidtil ikke været muligt at ændre tilsynsmåden og indholdet heraf.

Embedslægeinstitutionens sundhedsfaglige tilsyn

Sundhedsstyrelsen har gennemført 13 tilsyn i Næstved Kommune. Tilsynet har fundet fejl og mangler på alle 13 steder, som indebærer patientsikkerhedsmæssige risici. Ved ingen af stederne er der tale om alvorlige fejl og mangler. 12 af stederne har delvist fulgt op på tilsynet for 2008, mens 1 sted har fulgt op på tilsynet fra 2008.

Generelt har de sundhedsfaglige forhold på plejehjemmene i det daglige været tilfredsstillende, men der var ingen steder, der havde ingen eller så få fejl og mangler, at de ikke skal have tilsyn i 2010.

Der er givet anbefalinger til instrukser, sygeplejefaglige optegnelser, medicinbehandling, patientrettigheder, sundhedsrelaterede forhold, hygiejne, ernæring, bygningsforhold og indeklima, kvalitetssikring og egenkontrol.

Rapporten vedlægges som bilag til sagen.

Tilsyn 2010 og 2011

I 2010 fortsætter tilsynene på samme måde som i 2009. Der er planlagt 15 anmeldte og 15 uanmeldte tilsyn på byens plejecentre.

Regeringen har i år fremsat lovforslag om afbureaukratisering på det sociale område, herunder tilsynsområdet. Forvaltningen er i øjeblikket i gang med at se på, hvilke konsekvenser det har for den nuværende tilsynsmåde i Næstved Kommune, samt hvilken form og indhold tilsynet fremover kan have. Det forventes, at tilsynsmåden for 2011 ændres i forhold til 2010.