Udarbejdet af
Marianne Villekold
Tilsynsenheden i J&V

Sammenfatning vedrørende tilsyn på de kommunale plejecentre og friplejehjemmene 2015

Tilsynsenheden i Job & Velfærd er organisatorisk adskilt fra driftsenhederne fro at sikre uafhængighed af samme i varetagelsen af tilsynsopgaverne.
Der er i 2015 effektueret i alt 16 uanmeldte tilsyn på de 15 kommunale plejecentre. På Skovvænget i Bjerringbro, er gennemført to tilsyn, herunder et i det almindelige plejeafsnit og et særskilt på demensafsnittet.
Rehabiliteringscenter Viborg vil grundet den ændrede målgruppe, på sigt udgå af kommunens tilsynsvifte, men da der stadig er faste beboere i både Klosterhaven og Klostertoften, er der i 2015 effektueret et samlet tilsyn her.

Konklusioner på tilsynene på de kommunale plejecentre:
Der er afgivet anbefalinger og påbud til de forhold, der ikke har været i orden og som tilsynet har vurderet, har krævet en videreudvikling af tilbuddet.
Ingen tilsyn har givet anledning til indførelse af skærpede tilsyn.
I denne redegørelse beskrives hovedtrækkene fra konklusioner fra de effektuerede tilsyn. Resultatet fra de enkelte tilsynsbesøg fremgår af tilsynsrapporterne vedrørende disse, der er at finde på kommunens hjemmeside, det enkelte tilbuds respektive hjemmeside eller på Tilbudsportalen.

Ved tilsynsbesøget blev der foretaget et dialogbaseret interview med centerleder, medarbejdere og et udvalgt antal beboere, i forhold til stedets størrelse. Under tilsynsbesøget er observationer i fællesarealerne desuden prioriteret højt. Derudover er relevant dokumentation gennemgået hos de beboere, tilsynet samtalte med.

Tilsynet omfatter primært indsatsen over for beboerne og Tilsynsenheden har særlig vægtet beboernes oplevelser og tilfredshed, tilsynets egne observationer i den sammenhæng samt de medarbejdermæssige vilkår og tilfredshed med arbejdsmiljøet. De medarbejdermæssige forhold er indgået med den begrundelse, at medarbejdernes oplevelser i arbejdsmiljøet kan få konsekvenser for deres indsats over for beboerne.
Der gøres opmærksom på, at resultatet af tilsynene udgør og giver et øjebliksbillede af tilbuddet i det tidsrum, hvor tilsynskonsulenten effektuerede tilsynet.

<u>Tema for 2015</u>
Måltidet er indgået som et overordnet tema for tilsynene i 2015. Et godt måltid har stor betydning for beboernes helbred og er et af de aspekter, som kan øge livskvaliteten for beboerne. Der er mange forhold, der har betydning for, at beboerne får en god måltidsoplevelse og Tilsynsenheden valgte derfor at sætte fokus på dette område i 2015. Tilsynsenheden anbefaler har primært været rettet mod udnyttelse af mulighederne fra madservice samt på en øget inddragelse af beboerne i aktiviteterne omkring måltidet.

De kommunale plejecentre har fået følgende vurderinger i tilsynsrapporterne:
- 9 Meget tilfredsstillende
- 6 Tilfredsstillende
- 1 Neutral

<u>Den generelle faglige indsats</u>:
Tilsynets samlede indtryk af det pædagogiske, pleje- og omsorgsmæssige arbejde samt den generelle faglige indsats er tilfredsstillende og der er generelt tale om velfungerende plejecentre.
Tilsynet kan, i forhold til den anvendte vurderingsterminologi konkludere, at der i den samlede bedømmelse, ikke er sket væsentlige ændringer i det gennemsnitlige niveau i forhold til sidste års tilsyn. Der er fortsat tale om velfungerende plejecentre, hvor engagerede ledere og medarbejdere gør deres bedste inden for de tilstedeværende rammer og betingelser.

Tilgangen til beboerne er præget af anerkendelse og omsorgsfuldhed. Der er i indsatsen hos beboerne, fokus på deres selvbestemmelse og medindflydelse. Medarbejderne forsøger at udvise stor fleksibilitet i opgaveløsningen og har øje for de individuelle ønsker og behov hos beboerne.
Det er tilsynets generelle oplevelse, at tilstedeværelse af medarbejdere i fællesarealerne udgør en markant forskel i forhold til stemningen i tilbuddet og for beboernes samlede oplevelse.

I forhold til den ernæringsmæssige indsats, er det tilsynets vurdering, at brugen af måltidsværte, er af afgørende betydning for den samlede måltidsoplevelse for beboerne.
Tilsynsenheden bemærker i øvrigt, at der er lokale forskelle på hvordan samarbejdet med Madservice Viborg fungerer og på udnyttelsen af forarbejdningsmulighederne.
Det er tilsynets generelle oplevelse at en styrkelse af det tværfaglige samarbejde i organisationen ville kunne sikre en bedre udnyttelse af de tilstedeværende ressourcer.

Midlerne fra Ældrepuljen til styrkelse af aktivitets – og omsorgsniveauet i ydertimerne, har bidraget til at øge aktivitetsniveauet på de enkelte plejecentre og givet beboerne nogle oplevelser, som de formentlig ellers ville have været foruden.
Tilsynsenheden bemærker at plejecentrene har meget forskellige betingelser for serviceniveauet på aktivitetsområdet. I den sammenhæng udgør tilstedeværelsen af et aktivitetscenter på plejecenteret en markant forskel.

Da aktiviteter i dagligdagen understøtter beboernes i et aktivt liv og er vigtige for beboernes livskvalitet, vil området fortsat have Tilsynsenhedens opmærksomhed. De frivillige har i den sammenhæng stor betydning for aktivitetsniveauet, hvorfor frivilligindsatsen vil udgøre tilsynstemaet for 2016.

Tilsynsenheden vil fortsat gøre opmærksom på, at der er udfordringer forbunden med beboernes retssikkerhed. Tilsynet gør opmærksom på, at faktisk forvaltningsvirksomhed, ikke kan varetage myndighedsudøvelse og dermed ikke i juridisk forstand har afgørelseskompetence i forhold til løbende at vurderer beboernes behov for personlig pleje og praktisk bistand. Det fremgår af servicelovens § 88, at Kommunalbestyrelsen efter en konkret individuel vurdering, skal træffe afgørelse om tildeling af personlig hjælp og pleje m.v. på baggrund af ansøgerens behov for denne hjælp og med udgangspunkt i det kommunalt fastsatte serviceniveau, som fremgår af kommunens kvalitetsstandard, jf. servicelovens § 139.
For at styrke borgers retssikkerhed anbefaler Tilsynsenheden, at det tydeliggøres over for beboerne, at det er myndigheden der har bemyndigelsen til, at træffe afgørelse om væsentlige ændringer i hjælpebehovet og i øvrigt præciserer reglerne om rettigheder og pligter.

<u>Beboertrivsel/tilfredshed</u>:
Det er Tilsynsenhedens indtryk, at der generelt er en høj beboeroplevet kvalitet på plejecentrene. Beboerne oplever, at få den pleje og omsorg de har behov for og oplever medarbejderne, som værende imødekommende og hjælpsomme. De oplever at blive behandlet med respekt og udtrykker tilfredshed med omgangstonen.

<u>Organisations - og medarbejdermæssige forhold</u>:
Medarbejderne beskriver generelt et velfungerende arbejdsmiljø, hvor særligt de kollegiale forhold opleves som værende afgørende i dagligdagen.
Medarbejderne beskriver fortsat en hverdag, hvor det kan være en udfordring, at finde en balance mellem de tilstedeværende ressourcer og de pleje – og omsorgsmæssige opgaver. Der er fokus på, at løse basale plejemæssige opgaver, hvor overskud til social samvær og samtale opleves værende en udfordring i hverdagen.

Konklusioner på tilsynene på friplejehjemmene:
Der er der effektueret et uanmeldt tilsyn, på hvert af de fire friplejehjem beliggende i kommunen.

Tilsynsmetoden er sammenlignelig med måden hvorpå, tilsynet er blevet gennemført på de kommunale plejecentre.

Friplejehjemmene har fået følgende vurderinger i tilsynsrapporterne:

- 3 Meget tilfredsstillende
- 1 Tilfredsstillende
- 0 Neutral

Tilsynet kan, i forhold til den anvendte vurderingsterminologi konkludere, at der i den samlede bedømmelse ikke er sket ændringer i niveauet i forhold til sidste års tilsyn. Der er fortsat tale om velfungerende friplejehjem.

Den generelle faglige indsats:
Tilsynets samlede indtryk af det pædagogiske, pleje- og omsorgsmæssige arbejde samt den generelle faglige indsats er tilfredsstillende og præget af gode værdier. Der hersker generelt en stor bevidsthed om det ønskede værdigrundlag der implementeret i praksis og forankret ud i organisationen på en måde så det afspejles i mødet med både medarbejdere og ledelsen.

Tilgangen til beboerne er omsorgsfuldhed, anerkendende og respektfuld. I indsatsen er beboernes livskvalitet i centrum og der er i den sammenhæng fokus på aktiviteter, der giver indhold og skaber livsglæde.
Medarbejderne udviser stor fleksibilitet i opgaveløsningen og har øje for de individuelle ønsker og behov hos beboerne.

Beboertrivsel/tilfredshed:
Det er Tilsynsenhedens indtryk, at der generelt er en meget høj beboeroplevet kvalitet på friplejehjemmene. Beboerne oplever, at få den pleje og omsorg de har behov for og oplever medarbejderne, som værende omsorgsfulde og nærværende. De oplever at blive behandlet med respekt og udtrykker stor tilfredshed med omgangstonen.

Organisations - og medarbejdermæssige forhold:
Medarbejderne beskriver generelt et velfungerende arbejdsmiljø, hvor særligt en stor tilfredshed med den leverede kvalitet opleves som værende afgørende i dagligdagen. Medarbejderne fremhæver desuden oplevelsen af at have medindflydelse på deres arbejdsplads, som medvirkede årsag til det gode arbejdsmiljø.