

**Tilsynsrapport**  
**Plushøj, Stevns Kommune**  
**Unmeldt tilsyn tirsdag den 24. oktober 2017 fra kl. 16.30**  
Opfølgende besøg mandag den 30. oktober 2017

**Formålet med tilsynet**

Det overordnede formål er at sikre, at de kommunale opgaver efter SEL §§ 83 og 83a løses i overensstemmelse med de afgørelser, kommunalbestyrelsen har truffet efter disse bestemmelser og i henhold til kommunalbestyrelsens vedtagne kvalitetsstandarder.

Rapporten indledes med et sammendrag, og herefter følger hovedkonklusionerne fra hvert af de 4 temaer, som er ønsket belyst. Grundlaget for konklusionerne uddybes på de følgende sider, og rapporten afsluttes med en kort beskrivelse af, hvordan tilsynet er blevet gennemført.

**Sammendrag**

Blandt beboerne er der tilfredshed med at bo på Plushøj, og pårørende bekræfter, at beboerne har det godt, om end der er en vis usikkerhed omkring, hvad fremtiden kan bringe. Der arbejdes med anerkendte tilgange i samspillet med beboerne, men implementeringsprocessen har behov for et fokus, fordi iagttagelser viser, at der samtidigt er et behov for at værne om beboernes ve og vel med en berettiget respekt. Mindst én beboer hører ikke til målgruppen, men der er umiddelbart efter tilsynet taget initiativ til at tilbyde pågældende en plads på et mere egnet tilbud. Det vil være relevant at overveje om ledelseskapaciteten i bred forstand er tilstrækkelig, og man kan med fordel rette blikket på struktur, arbejds-gange, dokumentation og andre elementer, som danner grundlaget i det faglige miljø, blandt andet fordi der er arbejds-gange, som umiddelbart forekommer at være utidssvarende og unødigt arbejdskrævende.

**Tema 1      Aktiviteter og relationer med livshistorien som redskab**

Målet er, at beboeren skal leve et så trygt og værdigt liv som muligt, og at beboeren efter ønsker og behov indgår i sociale relationer.

- Her arbejdes på, som planen også var sidste år, at bruge beboernes livshistorie som et middel til at forstå beboeren og til at skabe nærværende aktiviteter og rammer for samvær. Samtidig med at det er lykkedes godt i nogle situationer, peger iagttagelser på, at der er et behov for at skabe en forståelse for formålet med livshistorien blandt alle medarbejderne.

**Tema 2      Målgruppe, metoder og tilgange i samarbejdet med beboere med demens**

Målet er, at medarbejderne anvender metoder, som gør dem i stand til at forstå og samarbejde med beboerne og udvise kreativitet i situationen.

- Det er tilsynets indtryk, at der arbejdes på og også bliver brugt anerkendte metoder i samspillet med beboerne og med støtte fra eksperter der, hvor behovet er størst. Medarbejdernes samarbejde med særligt en beboer denne aften peger dog på et stort behov for at sikre, at alle arbejder i samme retning. Mindst én beboer hører ikke til målgruppen, og der er umiddelbart efter tilsynet taget initiativ til at pågældende tilbydes en plads på et mere egnet tilbud.

**Tema 3      Organisation og ledelse**

Det er afgørende for kvaliteten, at ledelsen er kompetent og ansvarlig og kan arbejde strategisk.

- Man bør vurdere, om ledelseskapaciteten i bred forstand modsvarer de behov, der er for ledelse døgnet rundt, også fordi der er behov for fokus på flere elementer i det samlede grundlag og på vilkårene for beboere og medarbejdere. Det fokus forstærkes efter beslutningen om at nedlægge flere plejeboliger på Plushøj.

**Tilsynsrapport**  
**Plushøj, Stevns Kommune**  
**Unmeldt tilsyn tirsdag den 24. oktober 2017 fra kl. 16.30**  
Opfølgende besøg mandag den 30. oktober 2017

**Tema 4 Faglighed og kompetencer**

Det er afgørende for kvaliteten, at medarbejderens samlede kompetencer modsvarer beboernes behov.

- Det er det overordnede indtryk, at der arbejdes meget målrettet på at give medarbejderne flere kompetencer på flere og relevante områder. Det er vigtigt at have fokus på implementeringen og den fælles forståelse. Under tilsynet fremstår medarbejderne fortravlede og handlingslammede og reagerer ikke på en hensigtsmæssig måde overfor en beboer, som har behov for hjælp og er til risiko for både medarbejdere og andre beboere.

Uddybende kommentarer

**Tema 1**

Arbejdet med at indsamle viden om beboernes livshistorie er gået i gang, hvilket en beboer, der er flyttet til Plushøj fornylig, bekræfter sammen med en pårørende. Det er oplevelsen, at medarbejderne udviser en oprigtig interesse for beboerens liv, som det har været før indflytningen. Det er også oplevelsen, at der er et varieret udbud af aktiviteter, såvel rettet mod den enkelte beboer som flere beboere samlet. Her nævnes eksempler som en mulighed for at sidde ude i solen, fællesspisning, busture og gymnastik.

Samtlige medarbejdere har i 2017 deltaget i et 2-timers kursus, som en demensansvarlig medarbejder i kommunen har stået for. Temaet var blomstringsmodellen, der er en metode, som skal åbne perspektivet for mulige indsatser. Yderligere har fire medarbejdere i 2017 deltaget i et længerevarende forløb om livshistoriefortællinger og blomstringsmodellen. Konkret arbejdes der med modellen hos et par af beboerne.

Denne eftermiddag og aften er der ikke planlagt nogle fælles eller individuelle aktiviteter. Medarbejderne oplyser, at aktiviteter primært forgår i dagtimerne. Beboerne opholder sig enten i deres bolig eller sidder omkring spisebordene og i opholdsrummet, mens de venter på, at aftensmaden bliver serveret. Det er svært for nogle af dem, som opholder sig i fællesrummene selv at holde samtaler i gang. I et fjernsyn vises en film, som kun få følger med i eller har mulighed for at se. Medarbejderne er primært optaget af opgaver inde hos nogle af beboerne og i køkkenet, hvor flere sammen anretter aftensmaden.

**Tema 2**

Siden det seneste tilsyn er det besluttet at tage udgangspunkt i flere anerkendte og dokumenterede metoder blandt andet blomstringsmodellen i samspillet med beboere med demens.

Som det er omtalt tidligere, er der flere uddannelsesforløb i gang. Hertil kommer et krav om gennemgang af et e-learningprogram med temaet demens. På bordet på medarbejderkontoret ligger en oversigt, hvoraf det fremgår, at enkelte medarbejdere har gennemgået det.

Medarbejdernes samarbejde med særligt en beboer peger denne eftermiddag på et stort behov for redskaber til at løse opgaven. Én medarbejder har til opgave at tage sig af beboeren for at skabe et beskyttende miljø for pågældende og for at værne om de øvrige beboere. Medarbejderne oplyser, at de er bange for beboeren og konkret opstår der flere u hensigtsmæssige situationer i samspillet med beboeren, mens en anden beboer udtrykker sin bekymring for medarbejderne. Medarbejderne oplyser, at de af og til bliver udsat for, at beboeren slår ud dem og også rammer dem. Efterfølgende oplyser lederen, at der er taget initiativer, som omhandler den pågældende beboers mulighed for at flytte til et tilbud, der er mere egnet. Lederen skriver i sit høringsvar: *"Der har været taget initiativ tidligere, og der har været inddraget myndighed for at finde egnet løsning, men det blev afslået af myndigheden at flytte pågældende beboer. Der*

# Tilsynsrapport

## Plushøj, Stevns Kommune

### Uanmeldt tilsyn tirsdag den 24. oktober 2017 fra kl. 16.30

Opfølgende besøg mandag den 30. oktober 2017

*var indhentet samtykke fra værge samt beboer til interne flytning, men blev afslået. Pågældende beboers sagsforløb er nøje beskrevet i Care og de tiltag, der har været i gang sat".*

Efterladte papkasser på stole, tilfældigt placeret inventar, beboertøj i fælleslokalerne samt en del forskelligt møblement skaber et uroligt og et ikke særligt hjemligt indtryk. Det kan overveje at drøfte formålet med indretningen mere generelt.

Opslag på skabe og opslagsstavler rundt omkring i boenhederne peger på et behov for at skabe fælles forståelse for, hvordan et anerkendende og inviterende miljø kan påvirke beboernes tryghed, og hvor vigtigt det er at forholde sig til formålet med den information, man giver. En udvendig låseanordning på dørene ind til gæstetoiletterne og døråbnere, som beboere i kørestole ikke kan nå, peger i samme retning.

Ved det foregående tilsyn blev det forslået, at man ud fra et etisk perspektiv skulle overveje det forhold, at man tilbyder ældre mennesker at anvende hagesmække. Det er fortsat værd at overveje. Lederen skriver i sit høringssvar: *"De anvendes i huset til de beboere, der ønsker dem, og som ikke fjerner dem igen".*

Det er vigtigt, at de initiativer, der sættes i gang følges tæt, og at der kommer fokus på metoder til at sikre og evaluere implementeringen af de nye tilgange.

#### **Tema 3**

Lederen varetager ledelsen af både Plushøj og plejecentret Egehaven. Lederen fordeler sin arbejdstid mellem de 2 centre i forhold til antallet af beboere og medarbejdere på de 2 centre. Ledelsestimerne på Plushøj svarer til omkring 2 arbejdsdage på Plushøj, oplyser lederen. På et skema ved lederens kontor kan man orientere sig om, hvornår lederen er til stede.

Teamkoordinatorstillingen er en nyoprettet funktion, og i stillingen er der ved årets start ansat en medarbejder på trekvart tid. Teamkoordinatoren møder sammen med medarbejderne hver morgen på alle hverdage. Formålet med det er blandt andet at sikre, at man får det rette match mellem beboerens aktuelle behov og medarbejderens forudsætninger for at løse opgaven.

Alle boliger er beboet for øjeblikket. I løbet af efteråret 2017 er det politisk besluttet, at antallet af plejeboliger skal reduceres til 12 boliger. Tidsperspektivet for dette er uvist. Den beslutning skaber naturligvis en del usikkerhed hos beboerne og deres pårørende, hvilket de også giver udtryk for, så det bør have ledelsens fulde opmærksomhed at skabe mest mulig tryghed for såvel beboere, som deres pårørende og medarbejderne. Til det oplyser lederen i sit høringssvar, at plejecenterplanen drøftes som fast punkt i Bruger- og pårørenderådet og er et fast punkt i det månedlige nyhedsbrev, som alle pårørende får tilsendt via e-mail.

Som det blev oplyst i 2016 er det fortsat svært at tiltrække kvalificeret arbejdskraft. Medarbejdergruppen består af social- og sundhedshjælpere og den sygeplejerske, der er ansat som teamkoordinator. Medarbejderne organiserer sig sådan, at de enten arbejder om dagen eller om aftenen eller om natten. Om aftenen arbejder de i faste makkerpar, hvilket erfaringsmæssigt fører, til at medarbejderne får forskellige opfattelser af fremgangsmåder og indsatser. Det er også tilfældet her, i hvert fald i forhold til én beboer, oplyser lederen. Det vil derfor være relevant at revurdere og justere den nuværende organisering.

De medarbejdere, der er på arbejde under tilsynet, fremstår fortravlede og handlingslammede og reagerer ikke på en hensigtsmæssig måde overfor en beboer, som har behov for hjælp, og som skaber usikkerhed

# Tilsynsrapport

## Plushøj, Stevns Kommune

### Unmeldt tilsyn tirsdag den 24. oktober 2017 fra kl. 16.30

Opfølgende besøg mandag den 30. oktober 2017

blandt andre beboere og blandt nogle af medarbejderne. Det er blandt de pårørende opfattelsen, at medarbejderne i almindelighed har travlt. Om travlheden er reel eller et udtryk for en travlhedskultur er svært umiddelbart at vurdere

Der har været afholdt medarbejderudviklingssamtaler. Samtalerne har ikke givet anledning til yderligere fokus på uddannelse end det, som er planlagt, oplyser lederen og tilføjer i sit hørings svar, at det nye omsorgssystem, som implementeres i 2018 vil have fokus. Endvidere har alle social- og sundhedsassistenter gennemgået et farmakologikursus og øvrige ønsker er noteret i referaterne fra samtalerne.

Kvaliteten af de beboerrelaterede oplysninger varierer. Det er tydeligt, at der med teamkoordinatoren som tovholder og drivkraft, arbejdes på at sikre, at der foreligger handlingsanvisende beskrivelser af indsatsen for og sammen med den enkelte beboer.

Beskrivelserne ses også omsat i andre beskrivelser, fx i nattevagtmapper, vikarmapper og lignende. Det må anses for relevant, at de medarbejdere, som ikke kan orientere sig i de data, der foreligger elektronisk, får mulighed for at orientere sig på anden vis. Ved gennemgangen af nattevagtmappen kan det konstateres, at beskrivelserne her varierer meget fra de, der foreligger elektronisk, og de procedurer, som også er i mappen er ikke de procedurer, der aktuelt er gældende. Det samme gjorde sig gældende ved tilsynet i 2016.

Det er et arbejds punkt at reducere omfanget af beskrivelser og at arbejde på at sikre, at alle oplysninger, der findes om en borger, kun findes et sted samt at have fokus på, at beboerrelaterede oplysninger behandles med fortrolighed. Fx ses der også i beboerrelaterede oplysninger i gruppemødereferater. Gennemgangen af flere dele af dokumentationen peger på et behov for et mere strukturelt fokus på organisationen.

Det har været en del episoder med trusler og vold over for medarbejderne. Situationerne indberettes og drøftes. Der arbejdes på at forebygge, at situationerne opstår, hvilket gennemgangen af flere beskrivelser, som omhandler tilgange, samvær og lignende, bekræfter. Iagttagelser under tilsynet peger dog på et behov for fokus på, om og hvordan beskrivelser bruges i hverdagens samspil med beboerne. Man kan i øvrigt også overveje, hvordan beboere, som har overværet situationerne, får muligheder for at efterbehandle dem.

#### **Tema 4**

Denne aften er der 4 medarbejdere på arbejde i eftermiddags- og aften timerne, hvoraf den ene først møder omkring det tidspunkt, hvor beboerne skal spise. Pågældende er vikar fra et eksternt vikarbureau. To af medarbejderne er altid på arbejde samtidig i aften timerne, og én arbejder normalt i dag timerne. Alle er uddannede social- og sundhedshjælpere. Det er planen, at en af medarbejderne særligt skal varetage opgaver, der knytter sig til en beboer.

Teamkoordinatoren oplyser, at man som arbejds metode til at skabe mere opmærksomhed på beboernes aktuelle helbredstilstand og for at kunne målrette den daglige pleje og omsorg med det forebyggende sigte bruger metoden triagering. Det sker en gang dagligt i formiddagstimerne. Her bruger man også medarbejderens kompetenceskemaer, som hver medarbejder selv er ansvarlig for at udfylde.

Brugen af kompetenceskemaer har vist et behov for kompetenceløft, som teamkoordinatoren er tovholder for og har ansvar for at gennemføre. Som et led i at få indsigt i behovet døgnet rundt har teamkoordinatoren været med på arbejde i både aften- og nattetimerne.

**Tilsynsrapport**  
**Plushøj, Stevns Kommune**  
**Uanmeldt tilsyn tirsdag den 24. oktober 2017 fra kl. 16.30**

Opfølgende besøg mandag den 30. oktober 2017

Aktuelt samarbejdes der tæt med demensansvarlige medarbejdere og VISO for at give medarbejderne indsigt i og mulighed for at anvende metoder i samarbejdet med beboere, som har svært ved at udtrykke egne ønsker og behov verbalt og dermed kommer til at kommunikere gennem en for samspillet uhensigtsmæssig adfærd.

***Fremgangsmåde***

Ved det uanmeldte tilsyn har tilsynet talt med flere beboere. Grundlaget for vurderingerne er samtaler med beboerne. Nogle har fundet sted i deres boliger, andre omkring bordene i fælleslokalerne. Grundlaget er også iagttagelser, samt samtaler med flere pårørende og enkelte korte samtaler med de medarbejdere, som var på arbejde. Tilsynet har også gennemgået dele af den dokumentation, der var tilgængelig i medarbejdernes mødelokale, samt det der foreligger elektronisk.

Ved det opfølgende besøg har tilsynet talt med teamkoordinatoren og lederen. Tilsynsresultaterne er blevet drøftet med lederen, som også har haft rapporten i faktuel høring, inden den blev fremsendt til Forvaltningen.

Aase Møller  
29. november 2017