

Pilotforsøg med kommunale tilsyn i aften-/weekendtimer i plejeboliger Erfaringer og anbefalinger

1. Indledning

I dette notat præsenteres erfaringerne fra et pilotforsøg på 10 plejehjem, hvor der i 2013 er foretaget tilsynsbesøg i aften- og weekendtimerne som supplement til de normale uanmeldte tilsyn, der foregår i dagtimerne på hverdage. Erfaringsopsamlingen bygger på 3 evalueringsspørgsmål:

- Giver tilsyn i aften- weekenden ny og relevant information om kvaliteten i plejen?
- Er der praktiske udfordringer ved gennemførelsen?
- Står udgifterne til aften-/weekendtilsyn i rimeligt forhold til den indsigt, man opnår?

På baggrund af erfaringsopsamlingen fremsættes nogle anbefalinger til, hvordan tilsynene kan foregå fremover, herunder en beskrivelse af, hvilke udgifter der vil være forbundet med forskellige modeller.

Udgangspunktet for pilotforsøget var en beslutning i Sundheds- og Omsorgsudvalget om, at der i løbet af 2013 skulle foretages et forsøg med aften- weekendtilsyn på et antal plejeboligheder. Beslutningen blev taget efter, at Ældrerådet i forbindelse med tilsynsredegørelsen for 2011 havde foreslået at tilsynene blev udvidet.

BDO, der står for de normale kommunale tilsyn, har gennemført aften- eller weekend tilsyn i 10 plejeboligheder i løbet af maj, juni og august 2013. Det har været op til BDO at udvælge de 10 plejeboliger.

For at sikre, at forskellige typer plejeboligheder er repræsenteret i pilottilsynene er der foretaget udvælgelse ud fra beliggenhed, størrelse og ejerform.

Kriterier	Antal
Beliggenhed:	2 plejeboligheder fra hvert af de 5 lokalområder
Størrelse:	2 små plejeboligheder under 50 beboere 2 mindre plejeboligheder mellem 50-75 beboere 3 mellemstore plejeboligheder mellem 75 – 100 beboere 3 store plejeboligheder over 100 beboere
Ejerform:	4 Kommunale plejeboligheder 5 Selvejende plejeboligheder 1 Fripnejehjem

I de 10 plejeboligheder er ca. 1/3 af tilsynsbesøgene gennemført enten i aftentimerne eller i weekenden, mens de resterende besøg er foregået på hverdage i dagtimerne.

Aften-/weekendtilsynene er foregået på samme præmisser som de almindelige tilsyn, dvs. samme fremgangsmåde, spørgeramme, samme antal beboere og samme udvælgelsesprincipper. Der er anvendt de samme vurderingsprincipper som ved de normale tilsyn.

Det er dog aftalt med BDO, at der skulle tages særlige hensyn til de medarbejdere, der skulle interviewes om aftenen eller i weekenden, således at tilsynene forstyrrede så lidt som muligt. BDO har ved hvert tilsyn aftalt med forstanderen, hvorledes den praktiske gennemførelse skulle foregå og hvordan tilbagemeldingen skulle ske.

Der er indsamlet erfaringer til dette notat på forskellig måde:

- Interview med de 10 forstandere på de plejeboliger, hvor der er gennemført aften-/weekendtilsyn.
- Grundig gennemlæsning af tilsynsrapporter fra de 10 plejeboliger. I rapporterne har BDO, udover den normale rapportering, beskrevet evt. særlige kvalitetsproblemer i aften- weekendtimer samt praktiske erfaringer og udfordringer ved gennemførelsen.
- 2 møder med BDO, hvor det første blev holdt halvvejs inde i pilotperioden og det andet efter perioden.

2. Erfaringer

Kort fortalt viser erfaringerne fra forsøget følgende:

- Der kan ikke ses nogen væsentlig forskel i kvaliteten i plejen mellem dag- og aften/weekendtilsyn. Dog anfører BDO i tilsynsrapporterne, at der generelt er mindre aktivitet i plejeboligerne om aftenen og i weekenden end om dagen.
- Gennemførelsen af aften-/weekendtilsynene er sket uden væsentlige praktiske problemer. Dog anfører forstanderne, at aften-/weekendtilsyn lægger et tidspres på medarbejderne på tidspunkter, hvor der er lav bemanning. BDO anfører, at aften-/weekendtilsynene tager lidt længere tid at gennemføre.
- Der er generelt en holdning blandt forstanderne, at det kan være relevant med aften-/weekendtilsyn, idet tilsynene hermed afspejler at plejeboligerne er en døgndækket virksomhed.
- Nogle forstandere anfører, at aften- /weekendtilsyn er med til at give en anerkendelse af de medarbejdere, der arbejder aften- og weekend. Med aften-/weekend tilsyn viser man, at man også tager deres arbejde alvorligt.

Nedenfor uddybes disse erfaringer:

2.1 Erfaringer med indhold og udbytte

Der er ikke konstateret markante kvalitetsforskelle i plejen ved tilsynene om dagen og om aftenen/weekenden. I nogle af rapporterne noterer BDO dog, at der er færre aktiviteter end ellers om aftenen og i weekenden, ligesom det konstateres, at der er færre medarbejdere til stede, fx ved måltiderne.

Der er dog også mere positive oplevelser, idet man i flere plejeboliger gør en særlig indsats for, at beboerne skal mærke så lidt som muligt til den mindre bemanning i ydertidspunkterne. I en af de besøgte afdelinger har man fx gjort en særlig indsats for at undgå, at beboerne går i seng lige efter aftensmaden. Nu sidder størstedelen af beboerne sammen hver aften til kl 21.30.

Der er *ikke* eksempler på, at kvaliteten i selve plejen, dvs. den praktisk støtte eller personlig pleje, er dårligere om aftenen eller i weekenden. Indenfor områderne beboerinddragelse samt trivsel og

respekt er der heller ikke konstateret nogen forskelle. Interviewene med medarbejderne afspejler heller ikke kompetenceforskelle eller at aften-/weekendmedarbejderne ikke kender beboernes ønsker og vaner godt nok.

Samlet set kan det konstateres, at der ikke via aften-/weekendtilsynene er kommet afgørende ny viden frem. Samtlige forstandere vurderer således, at de ikke har fået nogen ny viden på baggrund af pilottilsynene.

Der er dog samtidig en bred accept af, at aften-/weekendtilsyn i princippet er relevante, idet drift af plejehjem jo er en døgndækket virksomhed, og at tilsynene derfor bør afspejle dette.

Flere forstandere understreger, at der via tilsynene ligger en vigtig anerkendelse af det arbejde, der udføres i aftenen og weekenden, der ikke tidligere er vist.

2.2 Gennemførelsen

Ved samtlige tilsyn har BDO anført, at gennemførelsen har foregået uden problemer. BDO understreger, at man alle steder er blevet hjulpet godt i gang, det vil sige at ledere og medarbejdere er indgået konstruktivt i gennemførelsen.

For medarbejderne er der forskellige opgaver forbundet med gennemførelsen af tilsynene: I første omgang skal medarbejderne (eller afdelingslederen) først hjælpe med at logge på KOS, så BDO får adgang (BDO gennemgår selv dokumentationen). Herefter skal de spørge beboerne, om de ønsker at deltage i et tilsynsinterview. Efter interviewet med beboeren foretages et interview med en medarbejder, hvis det er muligt borgerens kontaktperson. I forbindelse med interviewet får medarbejderen en tilbagemelding fra tilsynsbesøget, dvs. fra observation i borgerens hjem, om dokumentation samt om interviewet med borgerne. Samlet set bruger hver medarbejder mellem 20-30 minutter i forbindelse med hver borger, der indgår i tilsynet.

Normalt vil den enkelte medarbejder kun deltage i forbindelse med en enkelt beboer. Mens ved aften-/weekendtilsyn kan den enkelte medarbejder godt være nødt til at hjælpe/deltage i forbindelse med flere beboere, men i så fald vil interview/tilbagemelding være slået sammen for flere beboere.

Tilsynene om aftenen og i weekenden er som udgangspunkt gennemført på nøjagtigt samme måde som de normale tilsyn. Men det har været aftalen med SUF, at BDO skulle tage særlige hensyn i fht. bemanning og ressourcetræk, ved gennemførelsen ikke mindst i forbindelse med interview af medarbejderne.

De fleste forstandere anfører, at både hjælpen til BDO med gennemførelsen (fx fremfindning af dokumentation og forespørgsel af borgere om deltagelse) og til interview går fra borgertiden.

Alle de interviewede forstandere har oplevet BDO som særdeles fleksibel og forstående i forhold til gennemførelsen. Meldingen fra forstanderne er, at interviewene med og tilbagemeldingen til medarbejderne er foregået professionelt, nænsomt og høfligt.

2.3 Tilbagemelding

Normalt, ved tilsyn på hverdage, melder BDO mundtligt tilbage til forstanderen og andre ledere samt medarbejdere umiddelbart efter gennemførelsen af tilsynene. Ved aften- og weekendtilsyn har det været op til forstanderen og BDO at aftale, hvordan tilbagemeldingen skulle foregå. I nogle

tilfælde har forstanderen valgt at møde op til tilbagemeldingen, i andre er der meldt tilbage til den ansvarshavende leder på plejehjemmet på pågældende tidspunkt og i atter andre tilfælde er der meldt telefonisk tilbage til forstanderen. Alle tilsyn er godkendte eller godkendte med mangler, så der har ikke været alvorlige forhold, der skulle meldes tilbage på.

3. Økonomi

Prisen på tilsyn med plejeboliger, hvis der ikke bliver foretaget aften-/weekend tilsyn, er samlet omkring 800.000,- kr. pr år. Forestiller man sig en model, hvor der foretages aften-/weekend tilsyn, på samme måde som i pilotforsøget, i samtlige plejeboliger, vil merudgiften være på omkring 600.000,- kr. pr. år.

4. Anbefaling

Fordi plejeboliger er en døgndækket virksomhed, opfattes det som relevant at udvide tilsynene således at der stikprøvevis vil blive foretaget tilsyn i aften-/weekendtimerne i enkelte plejeboliger.

Set i lyset af tillidsdagsordenen og den begrænsede nye viden som aften-/weekendtilsynene giver, vurderer forvaltningen at det ikke vil være hensigtsmæssigt med en fuld udrulning af aften-/weekendtilsyn, i stedet anbefales det derfor, at der foretages tilsyn med et mindre (under 50 beboere), et mellemstort (50-100 beboere) og et stort plejehjem (over 100 beboere) pr år. Merprisen herfor vil være på godt 40.000,- kr. pr år.