

HJORTSHØJ & MØLLER CARE
G.C. AMDRUPS VEJ 5
8200 ÅRHUS N
TLF. 26185690
MAIL.
mettehjortshoj@gmail.com

Tilsynsrapport

Kommunalt tilsyn 2020
Plejeboligerne
Lillerupparken
Syddjurs Kommune

Afdelingerne: Jasmin, Kornblomsten og
Anemonen
Adresse: Hovedgaden 77-79
Teamleder: Inge Winther
Tlf: 20567492
Mai: inewi@syddjurs.dk

Tilsynsdato: d. 14.04.2021

1. Fakta om tilsynet

Formål

- ✓ At myndigheden – blandt andet via borgernes oplysninger – kan sikre sig, at borgerne får den hjælp, de er visiteret til, og at hjælpen udføres på fagligt kvalificeret vis med fokus på personlig pleje og omsorg, praktisk bistand, genoptræning og vedligeholdelsestræning.
- ✓ At tilsynene indeholder opfølgning på anbefalinger/bemærkningerne fra tilsynet året før.
- ✓ At tilsynene skaber mulighed for læring og faglig udvikling.
- ✓ At der føres tilsyn med en række aspekter vedrørende fysiske ressourcer, organisation og trivsel.

Metode

Hjortshøj & Møller Care har den 14.04.2021 gennemført uanmeldt tilsyn på Plejeboligerne Lillerupparken. Der er udført tilsyn på Lillerupparken i de to teams som ledes af de to teamledere. Denne rapport beskriver tilsynet, som ledes af Inge Winther og rapporten tager udgangspunkt i afdelingerne Jasmin, Anemonen og Kornblomsten. I denne rapport anvendes betegnelsen Lillerupparken som en samlet betegnelse for de tre afdelinger.

I tilsynet deltog teamleder Inge Winther, sygeplejerske Dorte Marxen, social- og sundhedsassistent Carina Selbo, social - og sundhedshjælper Teresa Ibsen og fysioterapeut Mathias Hansson
Tilsynet blev foretaget af sygeplejefaglige konsulenter Mette Hjortshøj og Mari Tang Sevelsted.

Der bliver ved tilsynet foretaget følgende:

- ✓ Tre interview med borgere som bor på plejecentret
- ✓ Medicin tjek
- ✓ Dokumentationsgennemgang
- ✓ Dialogmøde med leder og medarbejder.
- ✓ Opsamling/tilbage melding til centerleder
- ✓ Udarbejdelse af rapport med samlet vurdering/kategorisering

Målepunkter

Faglige fokusområder for tilsynet 2020 i Syddjurs kommune:

- ✓ Livskvalitet, selvbestemmelse og værdighed
- ✓ Ensomhed
- ✓ Personlig- og praktisk hjælp og rehabilitering
- ✓ Det gode måltid
- ✓ Ernæring og kost
- ✓ Borgere med demens
- ✓ Borgerens sidste tid
- ✓ Medarbejdernes kompetencer indenfor demensområdet.
- ✓ Medicin tjek
- ✓ Sundhedsfaglig dokumentation

Oplysninger om plejecentret

Plejecenter Lillerupparken er beliggende centralt i Rønne. Plejecentret består af 83 lejligheder fordelt på 6 boenheder.

Boenhederne Jasmin, Anemonen og Kornblomsten ligger i en toetagers bygning, som blev bygget i 2019. Boenhederne Violon, Solsikken og Margueritten, Valmuen og Forglemmigej ligger i den oprindelige bygning. Til hver enhed er der et fælles opholdsrum og køkken.

Personalesammensætning:

Der er ansat 4 sygeplejersker
Der er ansat 20 social- og sundhedsassistenter
Der er ansat 56 social- og sundhedshjælper
Der er ansat 6 ufaglærte.
Der er ansat 5 ernæringsassistenter
Der er ansat 1 fysioterapeut
Der er ansat 2 servicemedarbejdere

Tilbage melding på rapportudkast

Teamleder Inge Winther blev kontaktet den xxx og havde nogle faktuelle rettelser, der er indarbejdet i rapporten. Herefter er rapporten godkendt til udsendelse.

2. Samlet vurdering efter tilsynsbesøg

Samlet vurdering og kategorisering

Hjortshøj & Møller Care har efter tilsynsbesøget den 14.04.2021 vurderet, at plejecenteret indplaceres i kategorien:

Ingen bemærkninger

Se endvidere Bilag 1.

Udviklingspotentialer og ikke opfyldte målepunkter

Tilsynet anbefaler følgende som udviklingspotentialer:

- At det bliver afklaret, om der er alternative muligheder for borgeren, der føler sig "fejlplaceret"
- At der i planlægningen af elevforløb tages hensyn til, at det ikke er den samme borger, der udvælges hver gang.
- At man forsøger at minimere antallet af forskellige medarbejdere, der har med plejen og kontakten af den enkelte borger at gøre. Dette for bl.a. at få skabt en relation til borgeren, så han/hun kan føle sig set og hørt.
- At personalet afstemmer forventninger i forhold til maden med borgeren og forsøger i den udstrækning, det er muligt at efterkomme borgerens ønsker
- At personalet bliver bedre til at skrive i "kontaktbogen" f.eks. i forbindelse med aktiviteter eller daglige gøremål og underskrive notatet med navn
- At der er vedvarende fokus på kommunikationen med borgerne også med de borgere for hvem kommunikationen kan være svær og udfordret bl.a. af nedsat hørelse og lang latetid
- At det bliver italesat overfor borgeren og de pårørende, hvem der er borgerens kontaktperson
- At personalet, når der bliver tid og ressourcer hertil, løbende holder sig opkvalificeret via kurser/undervisning i demens.

3. Borgeroplevet kvalitet

Kriterier for udvælgelse

- ✓ En borger der kan give relevant feedback
- ✓ En borger hvor der er pårørende tilstede
- ✓ En borger med demenssygdom

Kort beskrivelse af borgerne:

Tilsynet besøgte tre borgere - to kvinder og en mand. Derudover interviewede tilsynet en pårørende til en af de tre borgere. Borgerne blev valgt ud fra ovenstående kriterier. De tre borgere repræsenterede en aldersspredning mellem 73 og 95 år og de havde boet på Lillerupparken mellem 7 måneder og 2 år. En af de tre borgere havde en demenssygdom og var ikke i stand til at svare fyldestgørende på hovedparten af de spørgsmål, tilsynet stillede.

Borgeroplevet kvalitet	
Sammenfatning med udgangspunkt i borger interview	
Livskvalitet, selvbestemmelse og værdighed	Opfyldt ☒ Ikke opfyldt ☐
De tre borgere tilkendegiver samstemmigt at medarbejderne på Lillerupparken er søde, venlige og imødekommende. Borgerudsagn: <i>"de er så flinke. Der er en respektfuld og humoristisk omgangstone her og jeg har et godt forhold til personalet"</i>. Denne borger oplyser dog, at han synes hverdagen kan være svær og, at han føler sig "fejlplaceret": <i>"jeg arbejder på at blive flyttet til Silkeborg i nærheden af min datter. Jeg er 73 år og har fået nye "legekammerater" på 93 - jeg er meget mere mobil og kvik end de er"</i>. I forhold til borgerens selvbestemmelsesret fortæller han: <i>"jeg bestemmer selv - der er ingen der får lov at bestemme over mig. Vi har haft nogle diskussioner om rimeligheden i, at de vil vide, når jeg går ud i byen"</i>. En anden borger oplyser, at hun har det godt på Lillerupparken og kan overordnet set selv bestemme sin døgnrytme, men borgeren udtrykker frustration over at blive betjent af for mange forskellige medarbejdere: <i>"det er en ny næsten hver eneste gang, jeg er i bad og tit er det elever. Jeg kender efterhånden kun Dorte. De rejser bare og jeg får aldrig at vide, hvorfor de rejser"</i>. Borgeren fortæller, at hun har svært ved at give udtryk for, hvad hun gerne vil bl.a. på grund af dårlig hørelse og lang latenstid. Borgerudsagn: <i>"de tror ikke jeg kan snakke for de snakker ikke med mig, men jeg har en mening om tingene"</i>. Den tredje borger er meget angstpræget og har brug for at være sammen med personalet det meste af dagen. Hun oplyser: <i>"det er så stort her - jeg har svært ved at finde rundt, men personalet er flinke til at hjælpe mig"</i> Det er tilsynets vurdering: At de tre borgere er glade for personalet og der er en god omgangstone på Lillerupparken. En borger føler sig "fejlplaceret" i forhold til de øvrige beboere. For en anden borgers vedkommende er det vanskeligt at forholde sig til den store udskiftning af personale, hvilket resulterer i, at hun ikke føler sig set og hørt. Den tredje borger har svært ved at udtrykke sig verbalt, men tilsynet observerer, at personalet udviser stor omsorg og forståelse for hende og hendes behov og afsætter de ressourcer, der kræves for at dæmpe hendes angst. Tilsynet anbefaler: At det bliver afklaret, om der er alternative muligheder for borgeren, der føler sig "fejlplaceret".	

At der i planlægningen af elevforløb tages hensyn til, at det ikke er den samme borger, der udvælges hver gang. At man forsøger at minimere antallet af forskellige medarbejdere, der betjener den enkelte borger, for bl.a. at få skabt en relation til borgeren så han/hun kan føle sig set og hørt.	
Ensomhed	Opfyldt ☐ Ikke opfyldt ☒
En borger tilkendegiver, at hun synes det er svært at svare på, om hun er ensom. Borgerudsagn: <i>"jeg ved ikke rigtig, om jeg er ensom. Måske er jeg det - men jeg kan godt lide at være mig selv."</i> Denne borger har en ven, der også er flyttet ind på centret, men blot på en anden afdeling. Coronarestriktionerne har medført at borgeren for første gang i flere måneder kunne se vennen for nogle dage siden En anden borger fortæller: <i>"ja, det tror jeg nok jeg er. Jeg kommer ikke rigtig ind på livet af nogen af de andre, der bor her og jeg føler mig ikke som en del af fællesskabet her. At det er sådan, har jeg nok også til dels selv valgt. Jeg har jo min familie og mine venner, der kommer og besøger mig. Og så hører jeg musik - det finder jeg stor glæde ved"</i>. Den tredje borger angiver, at hun er ensom, men kan ikke udtrykke sig yderligere herom. Det er tilsynets vurdering: At ensomhed er et svært emne for borgerne at forholde sig til men, at alle tre borgere oplever en eller anden grad af ensomhed.	
Personlig/praktisk hjælp og rehabilitering	Opfyldt ☒ Ikke opfyldt ☐
De tre borgere oplyser, at de har brug for hjælp og støtte til den personlige pleje i varierende grad. Borgerudsagn: <i>"jeg vil helst gøre tingene selv, men jeg har brug for hjælp og støtte til at få mit tøj af og på og så har jeg brug for hjælp til bad"</i>. Den anden borger er ligeledes i nogen grad selvhjulpen - hun er svagt seende og har også brug for guidning og støtte til af- og påklædning og til bad. Den tredje borger har brug for hjælp til alle funktioner, men hun har bevaret såvel støtte- som gangfunktion. Borgerne tilkendegiver, at de får den hjælp, de har brug for og, at der er den fornødne tid til at de kan varetage de funktioner, de selv magter. Alle tre borgere får hjælp til medicinadministration, tøjvask og rengøring. Det er tilsynets vurdering: At alle tre borgere oplever, at få den fornødne praktiske og personlige hjælp. At borgerne er velklædte og velsoignerede og at to af de tre lejligheder er pæne, rene og ryddelige. Den tredje lejlighed er rodet, hvilket oplyses at være i overensstemmelse med borgerens ønske og valg.	
Kost og det gode måltid.	Opfyldt ☐ Ikke opfyldt ☒
To af de tre adspurgte borgere tilkendegiver, at maden er god og velsmagende. Borgerudsagn: <i>"maden er god og der er altid valgmuligheder, så man kan få noget, man kan lide. Mit tøj er begyndt at stramme - jeg har taget på siden, jeg kom her"</i>. Den tredje borger derimod angiver: <i>"maden er under al kritik - det slipper de utrolig dårligt afsted med."</i> Borgeren beretter om, at han tidligere elskede at lave mad og få en god middag med et godt glas vin til.	

Alle tre borgere indtager som regel måltiderne sammen med de øvrige beboere i spisestuen. To borgere oplyser, at det er hyggeligt og rart, mens den tredje borger ikke oplever, at der er en hyggelig og god stemning ved måltiderne.

Det er tilsynets vurdering:

At to af borgerne er tilfredse med maden og oplever, at individuelle hensyn bliver tilgodeset. At den tredje borger generelt er meget utilfreds med maden og synes ikke standarden lever op til hans forventninger

Tilsynet anbefaler:

At personalet afstemmer forventninger i forhold til maden med borgeren og forsøger i den udstrækning, det er muligt at efterkomme borgerens ønsker

Pårørende

Opfyldt ☐ Ikke opfyldt ☒

Tilsynet talte med datteren til en af de tre borgere.

Den pårørende fortæller, at inden hendes mor flyttede ind på Lillerupparken for 1½ år siden, blev der aflagt besøg i hjemmet og alle blev taget rigtig godt imod. Pårørendesagn: *"vi bliver bestemt lyttet til og personalet er søde til at ringe og informere os, hvis der er noget, men vi oplever desværre, at der hele tiden kommer nyt personale og nye elever, der varetager plejen af min mor. Vi mangler kontinuitet og forudsigelighed og nogen som kender min mors vaner og behov. Hun har svært ved at høre, hvorfor der ofte bliver talt til hende og ikke med hende. Jeg mangler tid til omsorg - at der er nogen der har tid til at sætte sig og snakke med hende og høre, hvad hun gerne vil og har lyst til".*

Den pårørende oplever, at der er en god stemning på centret og, at alle taler pænt og ordentligt, men hun tilkendegiver: *"at ofte, når man spørger om noget, er der ikke rigtig nogen, der ved noget og min mor husker så dårligt".* Derfor fortæller den pårørende, at hun har lagt en "kontaktbog" på bordet, hvori der kan nedskrives, hvad der er sket i løbet af dagen. *"det bliver ofte glemt. Men i dag er der skrevet at min mor har været i bad - beskeden er bare ikke underskrevet. Jeg kan ikke se, hvem der har haft hende i bad og om det f.eks. igen er en ny elev".*

Ifølge den pårørende har hun umiddelbart ikke hørt om nogen pårørendegruppe.

Det er tilsynets vurdering:

At den pårørende oplever at plejen af hendes mor varetages af alt for mange forskellige personalemedlemmer, hvorved kontinuiteten og muligheden for at skabe den nære relation går tabt. At den pårørende efterlyser mere tid til omsorg og ønsker at kunne følge bedre med i, hvad der sker i hendes mors hverdag.

Tilsynet anbefaler:

At personalet bliver bedre til at skrive i "kontaktbogen" f.eks. i forbindelse med aktiviteter eller daglige gøremål og underskrive notatet med navn

At der er vedvarende fokus på kommunikationen med borgerne også med de borgere for hvem kommunikationen kan være svær og udfordret bl.a. af nedsat hørelse og lang latenstid

At det bliver italesat overfor borgeren og de pårørende, hvem der er borgerens kontaktperson

At der i planlægningen af elevforløb tages hensyn til, at det ikke er den samme borger, der udvælges hver gang.

At man forsøger at minimere antallet af forskellige medarbejdere, der har med plejen og kontakten af den enkelte borger at gøre. Dette for bl.a. at få skabt en relation til borgeren, så han/hun kan føle sig set og hørt.

4. Medarbejderoplevet kvalitet dialogmøde med:

Teamleder Inge Winther, sygeplejerske Dorte Marxen, social- og sundhedsassistent Carina Selbo, social - og sundhedshjælper Teresa Ibsen og fysioterapeut Mathias Hansson

Medarbejderoplevet kvalitet	
Sammenfatning med udgangspunkt i dialogmøde med leder og medarbejdere	
Livskvalitet, selvbestemmelse og værdighed	Opfyldt ☒ Ikke opfyldt ☐
Personalet oplyser, at de i plejen tager udgangspunkt i borgernes individuelle behov og møder borgerne der, hvor de er. Personaleudsagn: <i>"vi vægter samvær og nærvær meget højt og i forhold til de borgere, der har behov for ekstra omsorg, kommer relationen før opgaven"</i>. På Lillerupparken lægges der således stor vægt på, at borgerne få en god start når de flytter ind på centret. Personalet aflægger besøg i hjemmet, hvilket anses for at være en oplagt mulighed for at møde borgeren og ofte også de pårørende i borgerens vante omgivelser og for at se hvilke værdier og normer, der har været fremherskende i borgerens liv. Personaleudsagn: <i>"det er meget vigtigt, at vi har et indgående kendskab til borgerens levede liv/livshistorie"</i>. Personalet tilkendegiver, at der er stor fokus på borgernes selvbestemmelsesret og døgnrytmeplanen er fleksibel således, at der er mulighed for at tilpasse og tilgodese individuelle behov og ønsker i planen. Medarbejderudsagn: <i>"vi ser og hører borgernes behov"</i>. Der berettes bl.a. om en borger, der gerne vil sove meget længe og stå op, når det passer hende, hvilket ønske efterkommes. Omvendt oplyser personalet, at de også må træffe mindre populære beslutninger ud fra deres faglighed. For eksempel fortæller de om en borger, der føler sig overvåget, fordi personalet gerne vil vide, når han forlader centret for f.eks. at tage på besøg. Medarbejderudsagn: <i>"vi har diskuteret dette dilemma meget med borgeren. Vi vil ikke begrænse hans frihed, men blot tage hånd om ham og så behøver vi heller ikke bruge ressourcer på at lede efter ham, når han har været væk længe og det bliver aften"</i>. Personalet fortæller, at på Lillerupparken anses en god, respektfuld og individuel omgangstone at være meget vigtig. Ifølge personalet må de være omstillingsparate og hele tiden kunne afpasse deres kommunikation efter den enkelte borger. Personaleudsagn: <i>"jargonen er forskellig fra borger til borger - nogen sætter pris på en humoristisk tone, mens andre foretrækker en mere rolig tilgang"</i>. Det er tilsynets vurdering: At man på Lillerupparken har fokus på en individuel og respektfuld tilgang til borgerne og at borgernes selvbestemmelsesret respekteres i den udstrækning, det er muligt.	
Ensomhed	Opfyldt ☒ Ikke opfyldt ☐
På Lillerupparken afsætter man mange ressourcer til aktivitetsdelen. Der er ansat aktivitetsmedarbejdere 30 timer i dagvagt samt 9 timer i aftenvagt ugentlig. Disse medarbejdere er ansat til ren aktivitet og indgår ikke i plejen. Aktivitetstilbuddene er et forsøg på at skabe mening og indhold i borgernes hverdag og mindske følelsen af social isolation. Personalet tilkendegiver at Corona perioden med bl.a. restriktioner i besøgs- og aktivitetsmuligheder har givet mange udfordringer. Det fortælles, at det har været nødvendigt at tænke kreativt og lave anderledes aktiviteter indenfor afdelingernes rammer. Der berettes om, at der har været fællessang, film og VM-håndbold arrangementer, spontane små fester ligesom det også har været muligt at gennemføre udendørsaktiviteter som gåture og udflugter i små grupper. Aktivitetsmedarbejderne har også hjulpet beboerne med at kunne skype med børn og børnebørn. Det oplyses, at ensomhed ikke anses for at være et svært emne at tage op. Medarbejderudsagn: <i>"det er legalt at tale om, lige så vel som det er en legal følelse at have"</i>. Personalet tilkendegiver, at de er	

opmærksomme på borgernes signaler og eventuelt ændrede adfærd og på at stille sig til rådighed og turde snakke med borgerne om emnet.

Det er tilsynets vurdering:

At der på Lillerupparken er fokus på mange forskellige tiltag for at dæmme op for borgernes følelse af social isolation.

Personlig/praktisk hjælp og rehabilitering

Opfyldt ☒ Ikke opfyldt ☐

Personalet oplyser, at der på Lillerupparken generelt er stor fokus på den rehabiliterende indsats. Man har på centret ansat en fysioterapeut, som er tilknyttet hele huset og som kommer rundt på afdelingerne og vurderer borgernes funktionsevne og træningspotentiale. Nye beboere bliver ligeledes vurderet kort efter indflytningen. Fysioterapeuten tilbyder individuel såvel som holdtræning 1-2 gange ugentlig. Medarbejderudsagn: *"Mathias (fysioterapeuten) er meget populær. Først var der en ældre dame der gerne ville træne, så kom der en mere og lige pludselig er der et helt hold iført træningstøj, der er parate til at træne med ham. Træningen har på den måde også bidraget med en social gevinst, for de hygger sig meget sammen"*. Det er ligeledes centrets fysioterapeut, der varetager genoptræningsplaner. Der berettes om en borger, der ved indflytningen til Lillerupparken var relativ immobil og sad i kørestol. Intensiv træning har gjort at hun i dag går rundt på gangene og hendes positive forløb har yderligere været ansporet af en motivation til hele tiden af sætte og forfølge nye mål. Ifølge personalet ser de ofte, at for borgere der ved indflytningen er svækkede, gør rehabilitering, gode, trygge rammer og en god kost en markant forskel.

Personalet fortæller at de anser rehabilitering for at være mange ting, og de daglige ADL gøremål er en del af den rehabiliterende indsats. Medarbejderudsagn: *"vores udgangspunkt er, at borgerne skal gøre mest muligt selv for at bevare deres funktionsniveau og udnytte deres ressourcer. Vi hjælper der, hvor de ikke længere selv kan. Mange borgere bruger også at spejle sig i os"*.

I forhold til spørgsmålet om, hvorvidt en respektfuld og omsorgsfuld pleje kan være en udfordring, når borgeren er dement og plejekrævende oplyser personalet, at de har stor fokus på tilgangen til borgerne. Medarbejderudsagn: *"vi skal kunne rumme beboerne og er meget opmærksomme på at give borgeren en pause, hvis han/hun bliver vred og ikke er i stand til at samarbejde. Så går vi og kommer igen lidt senere, hvor borgeren så kan være faldet helt til ro. Vi er bevidste om ikke at stille krav til borgeren og ikke lægge pres på ham/hende"*.

Det er tilsynets vurdering:

At der på Lillerupparken er stor fokus på den rehabiliterende indsats og, at såvel borgere som personale profiterer af at have ansat egen fysioterapeut på centret.

Ernæring og det gode måltid

Opfyldt ☒ Ikke opfyldt ☐

Maden produceres lokalt i huset, hvilket gør, at der er en dejlig duft af frisk tilberedt mad. Personalet oplyser, at der bliver taget mange individuelle hensyn i forhold til maden. Der berettes bl.a. om en borger, der ikke tåler mælkeprodukter og som følge heraf eksperimenteres der i køkkenet med forskellige veganske produkter for at gøre smagsoplevelsen for borgeren så god som mulig. Personalet oplever, at der er et godt samarbejde med køkkenet. Vejen er kort og det er nemt at kunne tilbyde borgerne mellemmåltider og ønskekost.

Mange borgere indtager deres måltider i spisestuen sammen med de øvrige beboere. Der sidder personale med ved bordet for at skabe en hyggelig og god stemning. Borgerne har faste pladser, som er valgt ud fra personalets vurdering af, hvilke beboere, der kan have størst fornøjelse og udbytte af hinandens selskab.

Når borgerne har fødselsdag, bestemmer de selv dagens menu, hvilket er et tiltag, der giver glæde blandt beboerne.

Borgerne bliver vejlet som minimum hver 4. uge og ernæringsscreenet ved behov. Diætisten i kommunen kontaktes for faglig sparring i tilfælde af ernæringsmæssige udfordringer og såfremt der er brug for udarbejdelse af en ernæringsplan. Borgere med dysfagi-problematikker varetages af ergoterapeuten i kommunen, som ligeledes laver dysfagiscreening.

Det er tilsynets vurdering:

At personalet har fokus på borgernes ernæringstilstand og, at der bliver taget vare på eventuelle ernæringsproblematikker i et relevant tværfagligt regi.

Pårørende

Opfyldt ☒

Ikke opfyldt ☐

Det angives at samarbejdet med de pårørende vægtes højt. Personaleudsagn: *"vi bestræber os meget på at få skabt en god relation til de pårørende og på at bevare en løbende god kontakt til og dialog med dem"*. De pårørende bliver således kontaktet af et personalemedlem en gang om måneden.

Den nære pårørendekontakt har naturligvis været udfordret af Coronarestriktionerne og personalet hidkalder sig rørende billeder af, hvordan de pårørende stod udenfor borgernes vinduer i nedlukningsperioden.

Som tidligere nævnt bliver de pårørende inddraget allerede starten, idet der under normale forhold afholdes indflytningssamtaler og for de borgere, der kommer fra kommunen, tilbydes der hjemmebesøg.

Medarbejderudsagn: *"disse hjemmebesøg er guld værd. Det er vigtigt at få afstemt forventninger og at indgå i en dialog med de pårørende, så vi får italesat "hvad er det de kalder på"?"*

I forhold til eventuelle konflikter/udfordringer med de pårørende oplyser personalet, at disse ofte beror på nogle urealistiske forventninger, som hverken borgeren eller personalet er i stand til at indfri.

Medarbejderudsagn: *"vi er gode til at dialogens vej at tage tingene i opløbet"*.

Det er tilsynets vurdering:

At der på Lillerupparken er fokus på et godt samarbejde med de pårørende og på, at der er en løbende dialog med de pårørende.

Borgere med demens

Opfyldt ☒

Ikke opfyldt ☐

Personalet oplyser, at de føler sig kompetente til at varetage plejen af borgere med demens. I udfordrende situationer er der hjælp at hente, idet der på hver afdeling i huset er uddannet demensnøglepersoner, som er disponible med råd og vejledning. Derudover kan der trækkes på demenskoordinatoren. Medarbejderudsagn: *"det er vigtigt med faglig sparring udefra og, at der er nye øjne, der ser på de udfordringer, vi står overfor."* Der holdes daglige tavlemøder og målet er, at der på sigt skal afholdes beboerkonferencer ca. hver 14. dag.

I forhold til borgeren med demens fortæller personalet, at de er meget opmærksomme på at møde borgeren, der hvor han/hun er og, at aflæse borgerens signaler. Hvis det ikke er muligt at samarbejde med borgeren om f.eks. at få rent tøj på eller at blive vasket må de afstå herfra, ikke som et udslag af omsorgssvigt men ud fra et fagligt valg på baggrund af borgerens ønsker. Igen fremhæves tilgangen til borgeren som det helt essentielle. Medarbejderudsagn: *"vi hjælper hinanden og det er helt acceptabelt at overlade opgaven til en kollega eller holde en pause fra borgeren og acceptere at dagene er forskellige. Det vigtige er, at vi får det bedste match til kerneopgaven"*.

Det er tilsynets vurdering:

At personalet føler sig kompetente til at varetage plejen af den demente borger, og at de er gode til at bruge og sparre med hinanden og andre relevante samarbejdspartnere.

Tilsynet anbefaler:

At personalet, når der bliver tid og ressourcer hertil, løbende holder sig opkvalificeret via kurser/undervisning i demens.

Borgerens sidste tid	Opfyldt ☒	Ikke opfyldt ☐
Personalet tilkendegiver, at de arbejder systematisk med indhentning af borgernes ønsker for den sidste tid. Medarbejderudsagn: <i>"processen er meget forskellig fra borger til borger. Nogle borgere har forholdt sig til døden og deres ønsker til den sidste tid på et tidligt tidspunkt mens det for andre borgere er et meget svært emne at skulle tale om og, de ønsker det nødvendigvis ikke, før de er langt henne i processen"</i>. Allerede i forbindelse med indflytningssamtalen, italesættes emnet og såfremt borgerne har nogle ønsker til den sidste tid, bliver disse skrevet i journalen under den emotionelle vurdering. Personalet oplyser, at de føler sig kompetente til at varetage plejen og har mange gode forløb, hvor <i>"borgeren får lov at dø i fred"</i>. Ifølge personalet er de meget opmærksomme på at få de pårørende inkluderet i det terminale forløb i den udstrækning borgeren og de selv ønsker det. <i>"vi får mange positive tilkendegivelser fra pårørende, der værdsætter, at vi har været med til at give deres kære en værdig død"</i>. Der oplyses at være et godt og tæt samarbejde med de praktiserende læger/huslægerne, som deltager i planlægningen af det terminale forløb og som ordinerer lindrende medicin i form af en tryghedskasse. Medicinen gives af såvel sygeplejersker som af assistenter - dog er sygeplejersken den overordnede ansvarlige i forhold til medicingivningen, som f.eks. i instruktion af rette dosis. I vagterne kan akutsygeplejersken kontaktes ved behov. Personalet fortæller, at en anden værdsat samarbejdspartner i det terminale forløb er musikterapeuten, som hyppigt kommer i huset. <i>"musik har en afslappende og lindrende effekt i forhold til processen"</i>. <u>Det er tilsynets vurdering:</u> At der på Lillerupparken bliver taget hånd om den døende borger på en god og omsorgsfuld måde, således at borgeren får en værdig død.		

5. Dokumentation og Medicin tjek

Dokumentation og medicin	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
Medicin Tjek				
Aktuel medicin opbevares adskilt fra ikke aktuel medicin	xxx			
Doseringsæskerne er mærket korrekt	xxx			
Overensstemmelse mellem antal tabletter på medicinlisten og i doseringsæskerne	xxx			
Dispenseret PN medicin korrekt anmærket	xx		x	
Dato for medicingennemgang	xxx			
Sundhedsfaglig dokumentation				
Sygdomme/diagnose (Generelle oplysninger)	xxx			
Funktionsevne tilstande – 5 tilstande vurderes fra 1-4	xxx			
Helbredstilstande – vurdering 1: Funktionsniveau 2: Bevægelsesapparat 3: Ernæring 4: Hud og slimhinder 5: Kommunikation 6: Psykosociale forhold 7: Respiration og cirkulation 8. Seksualitet 9: Smerter og sanseindtryk 10: Søvn og hvile 11: Viden og udvikling 12: Udskillelse af affaldsstoffer	xxx			
Indsatser, handlingsanvisninger og observation	xxx			
Døgnrytmeplan	xxx			

Livshistorie	xxx			
Informeret samtykke - værgemål?	xxx			

Bilag 1 - Samlet vurdering efter tilsynsbesøg

Efter tilsynsbesøget laves en samlet vurdering baseret på de forhold, der er gennemgået ved det aktuelle tilsyn. Kategorisering sker på baggrund af en samlet vurdering af den faglige indsats med konkret afsæt i de

målepunkter, der er gennemgået. Der bliver i vurderingen lagt vægt på både opfyldte og uopfyldte målepunkter.

Afhængig af kategoriseringen kan et tilsynsbesøg blive fulgt op af henstillinger til plejecentret om at udarbejde og fremsende en handleplan for, hvordan plejecentret vil følge op på uopfyldte målepunkter.

Kategori	Uddybende beskrivelse
Ingen bemærkninger x	Tilsynets fund giver ikke anledning til bemærkninger
Bemærkninger	Tilsynets fund giver anledning til bemærkninger Der er fundet mangler som giver anledning til at der udarbejdes en tids- og handleplan for de tiltag, der skal iværksættes for at rette op på pågældende mangler. Handleplanen sendes til Chef for Sundhed og Omsorg Ingelise Juhl og tilsynsførende Mette Hjortshøj og Mari Tang Sevelsted, og der skal ikke ske yderligere opfølgning.
Betydende mangler	Tilsynet har fundet betydende mangler Der er fundet betydende mangler som giver anledning til at der indenfor X dage udarbejdes en tids- og handleplan for de tiltag, der skal iværksættes for at rette op på manglerne. Der skal tages kontakt til Chef for Sundhed og Omsorg Ingelise Juhl, som kan være behjælpelig med sparring i udarbejdelsen af handleplanen. Handleplanen sendes til Chef for Sundhed og Omsorg Ingelise Juhl og tilsynsførende Mette Hjortshøj og Mari Tang Sevelsted.
Kritisable forhold	Tilsynet har fundet kritisable forhold Der er fundet kritisable forhold, som giver anledning til at der straks påbegyndes udarbejdelse af en tids- og handleplan for de tiltag, der skal iværksættes for at rette op på manglerne. Den tilsynsførende tager straks kontakt til Chef for Sundhed og Omsorg Ingelise Juhl, som vil være behjælpelig med at iværksætte de fornødne tiltag. Handleplanen sendes til Chef for Sundhed og Omsorg Ingelise Juhl og tilsynsførende Mette Hjortshøj og Mari Tang Sevelsted.

Målepunkter Borgeroplevet kvalitet	Uddybning af målepunkt
Livskvalitet, selvbestemmelse og værdighed	
Selvbestemmelse og livskvalitet	Borgeren føler sig inddraget i alle beslutninger, som tages på plejecentret vedrørende borgerens liv.
Værdighed og livskvalitet	Borgeren oplever sig respekteret og angiver at føle sig set, hørt og forstået.
Kommunikation	Borgeren oplever, at kommunikationen er respektfuld og der er en god omgangstone mellem borgeren og personalet.
Ensomhed	Borgeren oplever nærvær og har oplevelsen af at personalet er tilgængelig for at tale om ensomhed.
Personlig/praktisk hjælp og rehabilitering	
Vedligeholdelse af færdigheder	Borgeren oplever, at der er tid i plejen til at vedligeholde sine færdigheder.
Praktisk og personlig hjælp (Hjælp til rengøring, tøjvask, personlig pleje, toiletbesøg mv.)	Borgeren oplever at få den fornødne praktiske og personlige hjælp.
Kost og måltid	
Mad og måltider	Borgeren oplever at maden er mættende og velsmagende.
Det gode måltid	Borgeren oplever, at måltiderne foregår i en rolig og hyggelig atmosfære og får den fornødne hjælp i spisesituationer.
Vægt	Borgeren tilbydes at blive vejlet en gang om måneden og efter behov.
Pårørende	
	Pårørende har været til en indflytningssamtale, hvor der er sket en forventningsafstemning.
	Pårørende har oplevelsen af at blive, set, lyttet til og inddraget i borgerens forløb.

Medarbejderoplevet kvalitet / dialogmøde

Målepunkter Faglige fokuspunkter	Uddybning af målepunkt
-------------------------------------	------------------------

Livskvalitet, selvbestemmelse og værdighed	
Mødet med borgeren	Borgeren bliver mødt individuelt med respekt og ligeværdighed.
Borgerens selvbestemmelse	Medarbejderne arbejder med at bevare og fremme borgerens selvbestemmelse og medindflydelse.
Ensomhed	Medarbejderne er opmærksom på, at borgeren oplever nærvær og er opsporende i forhold til om borgeren oplever socialisolation.
Personlig/praktisk hjælp og rehabilitering	
Rehabilitering	Personalet har fokus på den rehabiliterende tilgang i plejen af borgeren.
Ernæring og der gode måltid	
	Medarbejderne har fokus på, at der er ro og en hyggelig stemning omkring måltiderne. Der arbejdes systematisk med det gode måltid, og måltidsværter sørger for gode sociale relationer og en god dialog ved måltidet.
Ernæringsproblematikker og dysfagi.	Personalet arbejder med at identificere ernæringsproblematikker vha. vægtmåling, screening osv. Personalet samarbejder med ergoterapeuten og diætisten ved dysfagi- og ernæringsproblematikker.
Pårørende	
	Medarbejderne og lederen har fokus på at etablere et godt og respektfuldt samarbejde med borgerens pårørende.
	Medarbejderne søger at inddrage de pårørende i samarbejdet omkring borgeren i den udstrækning borgeren ønsker det.
Borgere med demens	
Demenskompetencer	Medarbejderne oplever sig kompetente til at varetage plejen af borgere med demens og anvender personcentreret omsorg. De har gennemgået undervisning i demens. Der anvendes anerkendte begreber indenfor demens, såsom vægtningen af borgerens livshistorie, socialpædagogiske handleplan og en bevidst og reflekteret tilgang til borgeren i hverdagen.
Borgerens sidste tid	
Borgerens ønsker for den sidste tid	Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de systematisk arbejder med indhentning af information omkring borgerens ønsker for den sidste tid.

Dokumentation af borgernes ønsker for den sidste tid	Medarbejdere kan redegøre for, hvordan borgerens ønsker til livets afslutning bliver dokumenteret.
Palliative kompetencer	Medarbejderne giver udtryk for, at de føler sig kompetente til at pleje den døende borger. Medarbejderne ved, hvor de kan få sparring, hvis borgeren har behov for specialiseret palliativ indsats. Medarbejderne bliver løbende fagligt opkvalificeret via kurser og undervisning i palliation.
Pårørendeinddragelse	De pårørende inddrages i den udstrækning de ønsker og magter.

Dokumentation og Medicintjek.

Målepunkter Dokumentation og medicin	Uddybning af målepunkt
Medicin tjek	
Opbevaring	Aktuel medicin opbevares adskilt fra ikke aktuel medicin. Doseringsæskerne er mærket korrekt med navn og cpr.
Medicin	Der er overensstemmelse mellem antal tabletter på medicinlisten og i doseringsæskerne. Dispenseret P.N. medicin er anmærket korrekt. Dato for medicingennemgang er noteret.
Sundhedsfaglig dokumentation	
Sygdomme (generelle oplysninger)	Der er en opdateret beskrivelse af borgernes sygdomme, samt af hvem der er ansvarlig for opfølgning og kontrol. Ligeledes dokumenteret aftaler for opfølgning og kontrol på borgerens sygdomme.
Funktionsevne tilstande	Borgeren er udredt med relevante funktionsevnetilstande af visitationen.
Helbredstilstande / 12 sundhedsfaglige problemområder	Borgeren er udredt med relevante sundhedsfaglige tilstande og tilhørende indsatser, handlingsanvisninger og observation. Jf. sygeplejefaglige optegnelser skal der som minimum tages stilling til, om patienten har potentielle og/eller aktuelle problemer indenfor de 12 sygeplejefaglige problemområder. Det skal fremgå af journalen, hvis en eller flere problemområder ikke er aktuelle for den enkelte borger – så det fremgår, at der er foretaget en vurdering af problemområderne.
Døgnrytmeplan	Der er udarbejdet en besøgsplan med afsæt i de udredte funktionsevnetilstande. Besøgsplanen beskriver, hvordan der arbejdes med afsæt i borgerens ressourcer, og hvor der er et rehabiliterende sigte.

Livshistorier	Der er udarbejdet en livshistorie og en beskrivelse af borgerens vaner og ønsker.
Patientrettigheder	Der er beskrevet, om borgeren er i stand til at give informeret samtykke, eller hvem der evt. har stedfortrædende samtykke.

Bilag 3 – interviewguides

Interviewguide - borger	Interviewguide – dialogmøde
Livskvalitet, selvbestemmelse og værdighed	Livskvalitet, selvbestemmelse og værdighed
Hvordan oplever du at have indflydelse på din hverdag?	Hvordan tager I hensyn til borgernes individuelle behov og ønsker? (Værdighed, respekt, individualitet og medbestemmelse)
Kan du fx selv bestemme din døgnrytme?	Kan borgeren selv bestemme sin døgnrytme?
Oplever du, at du bestemmer i din hverdag?	Hvordan arbejder I med at inddrage borgeren i de beslutninger der vedrører ham/hende?
Bliver du inddraget i de beslutninger der vedrører dig?	Hvilke overvejelser gør I jer i kommunikationen med borgeren, pårørende og kollager?
Er der en respektfuld og god omgangstone her på centret?	Er der situationer hvor I oplever kommunikationen svær?
Ensomhed	
Oplever du at være ensom?	Hvad gør I for at have fokus på ensomhed/socialisation?
I så fald hvad ville kunne afhjælpe din ensomhed?	Oplever I at det er et svært emne at tale om?
Oplever du nærvær og fællesskab her på plejecentret?	Hvilke tiltag benytter I jer af for at afhjælpe borgerens eventuelle ensomhed?
Har du nogle nære relationer? (Pårørende, personale, andre beboere)	

Personlig/praktisk hjælp og rehabilitering Hvad har du brug for personalet hjælper dig med i hverdagen? - personlig pleje - praktisk bistand Er der den fornødne tid i plejen/dagligdagen til, at du får lov at gøre, det du kan selv? Oplever du, at du får den hjælp, du har brug for – personlig pleje/praktisk bistand?	Personlig/praktisk hjælp og rehabilitering Hvordan arbejder I med rehabilitering hos borgeren? Giv eksempler på dette? Kan respektfuld og omsorgsfuld pleje være en udfordring, når borgeren er dement og plejekrævende?
Kosten og det gode måltid Hvad synes du om maden? Er det muligt at have individuelle ønsker til maden? Hvor spiser du dine måltider? Oplever du at der er ro og en hyggelig stemning til måltiderne? Er du blevet tilbudt at blive vejlet? Hvis ja, hvor hyppigt?	Ernæring og det gode måltid Er I opmærksomme på borgere der kan have individuelle ønsker og behov i forhold til maden? Hvordan arbejder I med at etablere en hyggelig atmosfære ved måltiderne? ("Det gode måltid") Hvordan identificerer I et ernæringsproblem hos en borger? Hvor hyppigt vejer I borgerne? Hvordan samarbejder I med diætister og ergoterapeuter? (ernæringsproblematikker, dysfagi)
Pårørende Blev der ved indflytningen afholdt et møde, hvor forventninger blev afstemt? Oplever du/I at blive inddraget og lyttet til? Oplever du/I at der er en ordentlig og respektfuld omgangstone på plejecentret?	Pårørende Hvordan inddrager I de pårørende? Afholder I indflytningssamtaler, hvor de pårørende deltager? Hvilke udfordringer kan der være ved at inddrage de pårørende?

Oplever du/I at jeres pårørende får en respektfuld og omsorgsfuld pleje? Får I den nødvendige støtte og information? Deltager du/I i en pårørendegruppe?	Hvordan oplever I at samarbejdet er med de pårørende?
	Borgere med demens Oplever I jer kompetente til at varetage plejen af borgere med demenssygdom? Hvordan bliver I fagligt opkvalificeret? Hvilke udfordringer oplever I omkring borgeren med demenssygdom? Anvender I personcentret omsorg og i så fald hvordan?
	Borgerens sidste tid Arbejder I målrettet med at indhente og imødekomme borgerens ønsker for den sidste tid? Og i så fald hvordan? Hvordan inddrager I de pårørende i forløbet? Hvordan dokumenterer I borgerens ønsker til livets afslutning? Føler I Jer kompetente til at varetage plejen af den døende borger? Hvis Ja vil I uddybe? Hvis nej, hvorfor ikke? (palliations-sygeplejersken) Hvordan arbejder I med smertelindring hos den døende borger? Hvordan har I fokus på de efterladte pårørende?

--	--