

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: Valmuen, Forglemmigej,
Margueritten, Solsikken og Violen
Adresse: Hovedgaden 77-79, Rønne
Teamleder: Julie Rye: juary@syddjurs.dk
Områdeleder: Susanne Hvolgaard Mikkelsen
Tlf: 87536360
Mail: suhm@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 to teamledere. Denne rapport beskriver tilsynet på afdelingerne Valmuen, Forglemmigej, Margueritten, Solsikken og Violen, som midlertidigt ledes af Områdeleder Susanne Hvolgaard Mikkelsen. I denne rapport anvendes betegnelsen Lillerupparken som en samlet betegnelse for de fem afdelinger.

I tilsynet deltog områdeleder Susanne Hvolgaard Mikkelsen, sygeplejerske Anne Berg, social- og sundhedsassistent Anette Bjerregaard, social sundhedshjælper Helle Dyreborg og ernæringsassistent Christina Thyre Hebsgaard.

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

Plejeboligerne Lillerupparken er beliggende centralt i Rønne og består af 41 nyopførte, moderne plejeboliger og 42 renoverede plejeboliger, fordelt på 8 boenheder. Boenhederne: Jasmin, Anemone og Kornblomsten ligger i en toetagers bygning som blev opført i 2019. Boenhederne: Valmuen, Forglemmigej, Margueritten, Solsikken og Violen ligger i den oprindelige bygning. Til hver enhed er der et fælles opholdsrum og et køkken. Plejeboligerne er omgivet af dejlige udenoms arealer med terrasser.

Personalesammensætning:

Der er ansat 4 sygeplejersker
Der er ansat 20 social- og sundhedsassistenter
Der er ansat 56 social- og sundhedshjælpere
Der er ansat 4 ernæringsassistenter
Der er ansat 1 fysioterapeut
Der er ansat 2 Aktivitetsmedarbejdere

Tilbage melding på rapportudkast

Områdeleder Susanne Hvolgaard Mikkelsen blev kontaktet d.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:

Bemærkninger

Se endvidere Bilag 1.

Udviklingspotentialer og ikke opfyldte målepunkter

Tilsynet har givet bemærkning på:

- At der ikke er overensstemmelse mellem antal tabletter på medicinlisten og i doseringsæskerne

Der skal udarbejdes en handleplan på bemærkningen, der skal sendes d. XXX til Områdeleder Susanne Hvolgaard Mikkelsen og tilsynsførende Mette Hjortshøj.

Tilsynet anbefaler følgende som udviklingspotentialer:

- At køkkenet indgår i en dialog med borgerne omkring individuelle ønsker til maden
- At der iværksættes ekstra rengøring hos de borgere, der af en eller anden grund har brug for dette.
- At der arbejdes videre på at sikre rammerne for det "pædagogiske måltid".
- At personalet bliver opkvalificeret indenfor demensområdet

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 - 3 kvinder. 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 67 og 81 år og havde boet på Lillerupparken mellem 6 måneder og 2 år.

Borgeroplevet kvalitet	
Sammenfatning med udgangspunkt i borger interview	
Livskvalitet, selvbestemmelse og værdighed	Opfyldt ☒ Ikke opfyldt ☐
De tre adspurgte borgere giver samstemmigt udtryk for, at de er tilfredse med at bo på Lillerupparken. Borgerudsagn: <i>"jeg befinder mig godt og jeg er glad for at være her"</i>. En borger er ikke helt tilfreds med de fysiske rammer og ville ønske, hun havde fået en lejlighed med separat soveværelse, men er dog rigtig glad for sin dejlige terrasse. De tre borgere tilkendegiver, at deres selvbestemmelsesret bliver respekteret og, at de har stor indflydelse på strukturen af deres døgnrytme/hverdag. En borger fortæller: <i>"jeg bestemmer selv, hvad der skal ske i min hverdag. For eksempel sover jeg, til jeg vågner, og jeg bestemmer selv, hvornår jeg vil i seng"</i>. En anden borger oplyser: <i>"vi snakker os til rette om tingene - personalet spørger altid først, inden de gør noget"</i>. Den tredje borger beretter: <i>"jeg synes, der er megen fleksibilitet her. Jeg bliver inddraget i beslutninger og de hjælper mig rigtig godt"</i>. De tre borgere oplyser alle, at der er en god og respektfuld omgangstone. Borgerudsagn: <i>"Der er en god ånd her og omgangstonen er rigtig god - jeg føler, de er til at snakke med alle sammen"</i> Det er tilsynets vurdering: At de tre adspurgte borgere trives og oplever at deres med- og selvbestemmelsesret bliver respekteret	
Ensomhed	Opfyldt ☒ Ikke opfyldt ☐
Ingen af de tre borgere angiver at føle sig ensomme. De fortæller samstemmigt, at der er et godt fællesskab på stedet og oplever at være en del af dette fællesskab. Borgerudsagn: <i>"jeg føler mig faktisk ikke ensom - jeg har noget med de fleste at gøre"</i>. En anden borger oplyser: <i>"hvis jeg skulle føle mig ensom, går jeg bare hen til nogen af de andre - her er der altid nogen at snakke med"</i>. Den tredje borger fortæller: <i>"Jeg er glad for min hverdag med forskellige aktiviteter - den er meningsfuld"</i>. Fælles for de tre borgere er, at de har nære pårørende, der aflægger hyppige besøg på centret, hvilket angives at have meget stor betydning for borgernes oplevelse af livskvalitet i hverdagen. Det er tilsynets vurdering: At de tre borgere føler sig inkluderet i fællesskabet og ikke oplever at være ensomme. Da tilsynet ankommer, sidder borgerne sammen ved bordet og spiser morgenmad. Der er en rolig, hyggelig og hjemlig stemning. Borgerne virker til at være godt tilpasse.	
Personlig/praktisk hjælp og rehabilitering	Opfyldt ☒ Ikke opfyldt ☐

De tre adspurgte borgere har i varierende grad brug for hjælp, støtte og guidning i forhold til personlig pleje. To borgere fortæller, at de får hjælp til at blive vasket, til af- og påklædning, til toiletbesøg og til bad. Den tredje borger oplyser *"jeg klarer det meste selv - nogle gange får jeg hjælp til et bad"*. Alle tre borgere tilkendegiver, at de får den hjælp de har brug for men, at der også er rum til og øje for at de får lov at gøre alt det, de selv kan. Borgerudsagn: *"De hjælper mig på en måde, så jeg gør alt det, jeg selv kan"*. En anden borger tilkendegiver: *"jeg får den hjælp jeg har brug for - jeg vil gerne gøre det, jeg selv kan"*.

De tre borgere modtager desuden hjælp til tøjvask, medicinadministration og rengøring.

Det er tilsynets vurdering:

At de tre borgere får den hjælp, de har brug for og, at borgerne oplever, at der er den fornødne tid, til de selv kan varetage de funktioner, de magter.

At tre borgere er velklædte og velsoignerede og at deres lejligheder er rene og ryddelige

Kost og det gode måltid.

Opfyldt ☒ Ikke opfyldt ☐

De tre borgere tilkendegiver samstemmigt, at maden er udmærket. Borgerudsagn: *"maden er god nok - det er ikke alt, jeg kan lide"*. En anden borger oplyser, at maden er blevet bedre og er kommet til at smage af mere efter, der har været indgivet klager over den.

To borgere er klar over, at der er mulighed for at fremkomme med individuelle ønsker til maden, mens den tredje borger ikke er bevidst om dette. Dog er der ingen af de tre borgere, der har benyttet sig af denne mulighed.

To af de tre borgere indtager alle måltiderne i fællesrummet sammen med de øvrige beboere, mens den tredje borger oplyser, at det er lidt forskelligt, hvor hun spiser - dette afhænger af, hvad hun føler for på dagen. Borgerudsagn: *"det er rigtig hyggeligt til måltiderne. Vi sidder og snakker sammen"*.

Alle tre borgere er selvhjulpne i spisesituationerne. 2 borgere kan ikke rigtig huske, hvor ofte de bliver vejret, mens den tredje borger fortæller, at hun bliver vejret en gang om måneden.

Det er tilsynets vurdering:

At borgerne overordnet set er tilfredse med maden og at de oplever en god og hyggelig stemning ved måltiderne.

Tilsynet anbefaler:

At køkkenet indgår i en dialog med borgerne omkring individuelle ønsker til maden.

Pårørende

Opfyldt ☒ Ikke opfyldt ☐

Tilsynet talte med ægtefællen til en af de tre borgere. Den pågældende borger flyttede ind på Lillerupparken i sommeren 2020, hvor indflytningen var præget af Coronarestriktionerne.

Den pårørende oplyser, at på trods af restriktionerne oplever han, at de alle - såvel borger som pårørende - er blevet taget rigtig godt imod. Pårørendeudsagn: *"vi havde et hjemmebesøg, hvor demenskoordinatoren, sygeplejersken, mine børn og jeg var til stede. Her blev vores gensidige forventninger afstemt. Jeg er meget tilfreds"*.

Den pårørende tilkendegiver, at han oplever et meget omsorgsfuldt og venligt personale og, at omgangstonen er god og respektfuld. Pårørendeudsagn: *"min kone får så god en behandling her."*

Den pårørende oplyser, at hans eneste anke er, at han flere gange har oplevet, at der har ligget madrester på stolene i hustruens lejlighed, når han er kommet på besøg. Han tilbyder endda at betale ekstra husleje for bedre rengøring.

Det er tilsynets vurdering:

At den pårørende er meget tilfreds med at have sin kone på Lillerupparken. Han føler sig inddraget såvel som han oplever, at hans kone får en god og respektfuld pleje.

At den pårørende er utilfreds med, at han flere gange har fundet madrester på stolene i lejligheden.

Tilsynet anbefaler:

At der iværksættes ekstra rengøring hos de borgere, der af en eller anden grund har brug for dette.

4. Medarbejderoplevelset kvalitet (dialogmøde)

I dialogmødet deltog områdeleder Susanne Hvolgaard Mikkelsen, sygeplejerske Anne Berg, social- og sundhedsassistent Anette Bjerregaard, social- og sundhedshjælper Helle Dyreborg og ernæringsassistent Christina Thyre Hebsgaard

Medarbejderoplevelset kvalitet

Sammenfatning med udgangspunkt i dialogmøde med leder og medarbejdere

Livskvalitet, selvbestemmelse og værdighed

Opfyldt ☒

Ikke opfyldt ☐

På Lillerupparken prioriterer man at tage på hjemmebesøg inden en ny borger flytter ind. Dette for at skabe det bedst mulige udgangspunkt for borgerens fremtidige liv på plejecentret. Medarbejderudsagn: *"Vi får en oplagt mulighed for at kunne fornemme, hvad det er for et hjem borgeren kommer fra, og hvad det er for en person, vi skal have herind og bo. Vi får spurgt ind til borgerens ønsker, og hvad det er for et liv han har levet."*

Herefter opstarter man meget hurtigt med at få udarbejdet en besøgsplan, som tager udgangspunkt i den viden om bl.a. vaner og ønsker, man har fået erhvervet sig om borgeren. For mange borgeres vedkommende er familien også en kæmpe hjælp til at kunne fortælle borgerens livshistorie. Personalet oplyser dog, at det sidste år har Coronarestriktionerne gjort det svært at gennemføre den gængse praksis omkring indflytningssamtaler og hjemmebesøg.

I hverdagen er der stor fokus på at tilgodese borgernes individuelle ønsker og behov samt på at respektere deres selvbestemmelsesret. *"Vi forsøger også i besøgsplanen at lade skinne igennem, at vi tager individuelle hensyn. Borgerne bestemmer selv, hvornår de ønsker at komme op og om de har lyst til et bad om morgenen eller om aftenen. Vi hjælper dem med at styre en døgnrytme, så de får den søvn, de har brug for, men altid med respekt for deres ønsker"*. Der berettes f.eks. om en borger der i sit tidligere liv altid stod op om natten for at fylde på fyret og i den forbindelse fik sig en isvaffel. På Lillerupparken står borgeren fortsat op om natten og spiser isvaffer.

Ifølge personalet er en god og respektfuld omgangstone en selvfølge i mødet med borgeren. Personalet tilkendegiver, at det er vigtigt at være omstillingsparate og kunne afpasse deres kommunikation og jargon efter den enkelte borger

Det er tilsynets vurdering:

At personalet på Lillerupparken har stor fokus på selvbestemmelsesret og respekt i tilgangen til borgerne og på at give borgerne et godt og værdigt liv på plejecentret under hensyntagen til det liv borgeren tidligere har levet.

Ensomhed

Opfyldt ☒ Ikke opfyldt ☐

I forhold til borgernes oplevelse af ensomhed og social isolation oplyses det, at Coronarestriktionerne også i den forbindelse har givet en del udfordringer. Personalet angiver, at de har "trivselskarret" for øje og er meget opmærksomme på, hvordan de bedst muligt kan "fylde karret op" for den enkelte borger. Personalet fortæller, at de arbejder meget med at danne kontaktøer, for herved at give borgerne muligheden for én til én kontakt. For nogen borgere berettes det, at en cykeltur er medicin for sjælen. Medarbejderudsagn: *"nogen borgere er helt afhængige af cykelturene og sidder og venter på, cykelpiloten kommer - de elsker en cykeltur"*. For andre borgere er besøg af besøghunden Soffie dagens højdepunkt. Hunden kommer på centret flere gange om ugen. Der er ansat en aktivitetsmedarbejder som fordeler sine timer mellem afdelingerne og adspørger borgerne, hvad de har lyst til og kunne tænke sig. Medarbejderudsagn: *"ofte er svaret busture"*.

Ifølge personalet er det meget forskelligt, om borgerne ønsker at tale om ensomhed - for nogle borgere falder det naturligt at snakke om emnet mens andre overhovedet ikke vil berøre det. Personalet tilkendegiver *"set udefra kan nogle borgere godt virke ensomme, fordi de trækker sig fra fællesskabet. Fravalg af fællesskabet er ikke nødvendigvis et udtryk for ensomhed, men kan også være, fordi de ønsker fred og ro og har det godt i eget selskab. Det er vores opgave at have fornemmelse for den enkelte borgers behov og for at kunne aflæse borgerens signaler"*.

Det er tilsynets vurdering:

At personalet har fokus på social isolation og på tiltag for at dæmpe op herfor

Personlig/praktisk hjælp og rehabilitering

Opfyldt ☒ Ikke opfyldt ☐

Personalet oplyser, at de arbejder målrettet med den rehabiliterende indsats og indtænker rehabilitering i mange af hverdagens aktiviteter. De daglige ADL gøremål er en del af den rehabiliterende tankegang og personalet oplyser, at de hele tiden er opmærksomme på at lade borgerne bidrage med det, de selv kan og på bedste vis udnytte deres ressourcer. Dette kan også være i forhold til at hjælpe til i køkkenet med f.eks. at skrælle æbler eller kartofler eller dække bord - det helt centrale er, at det skal være meningsfuld beskæftigelse for den enkelte borger. På Lillerupparken er der ansat en fysioterapeut, som varetager genoptræningsplaner og vedligeholdelsestræning for hele huset. Personalet fortæller, at de oplever mange gode og succesfulde forløb. F.eks. berettes der om en mand, som i december 2020 flyttede ind efter at have haft en apopleksi og efterfølgende fået en venstresidig hemiparese. Ved indflytningen blev han forflyttet ved hjælp af stålft og rejser nu sig selv op af sengen ved drejetårnet. En anden beboer, der var dårlig, da han flyttede ind, blev ved ihærdig træning så god, at han kan klare sig selv og er nu flyttet hjem til sin hustru. Medarbejderudsagn: *"vi skal lige vænne os til, at borgerne bliver så gode, at de flytter hjem igen - det er lidt imod, hvad man forventer"*

I forhold til spørgsmålet om, hvorvidt, en respektfuld pleje kan være en udfordring, når borgeren er dement og plejekrævende tilkendegiver personalet, at de er meget bevidste om deres tilgang til borgeren. Medarbejderudsagn: *"vi må stille os spørgsmålet "for hvis behov?". Det skal være på borgerens præmisser og ikke ud fra vore egne forventninger om, hvad der er god pleje. Vi skal have respekt for at, vi ikke bare kan lave om på noget, som borgeren har gjort på sin måde i mange år"*.

Det er tilsynets vurdering:

At personalet har stor fokus på den rehabiliterende indsats under hensyntagen til borgernes ressourcer og ønsker	
Ernæring og det gode måltid	Opfyldt ☒ Ikke opfyldt ☐
Maden produceres lokalt i centrets køkkener - dog er det ikke alle afdelinger, der har et køkken, der er godkendt til produktion. Dette beklager personalet, idet de oplever, at, tilstedeværelsen af køkkenpersonalet og genkendelige rutiner og "støj" fra madlavningen giver ro og tryghed for mange beboere. Medarbejderudsagn: <i>"når det er weekend og køkkenpersonalet ikke er her, mangler beboerne dem meget"</i>. For andre beboere er støjen fra køkkenet dog for overvældende og de må skærmes herfor. Personalet oplyser, at der bliver taget mange individuelle hensyn i forhold til maden. Borgerne opfordres til at komme med ønsker og forslag og til at være en del af processen. Medarbejderudsagn: <i>"hvis der er noget borgerne ikke bryder sig om, ikke kan tåle eller, hvis de har nogle specielle behov, er det vigtigt vi ved det, så vi kan finde de rette alternative muligheder"</i>. Når borgerne har fødselsdag, får de mulighed for at bestemme dagens menu. Der berettes om et godt og tæt samarbejde med køkkenpersonalet ligesom samarbejdet med diætisten angives at være meget tilfredsstillende. Hun er tilgængelig med faglig sparring og kommer i huset i forbindelse med ernæringsmæssige problematikker og såfremt der er behov for udarbejdelse af ernæringsplaner. Medarbejderudsagn: <i>"vi sætter pris på hendes tilgang til borgerne - hun ser på det hele menneske og ikke blot på det ernæringsmæssige aspekt"</i>. På Lillerupparken har man ikke længere ansat en ergoterapeut, hvorfor dysfagiscreening og dysfagiproblematikker nu varetages af kommunens ergoterapeut. Borgerne vejes som minimum en gang om måneden. Personalet fortæller, at de har fokus på at skabe en hyggelig atmosfære og gode rammer omkring måltiderne - der dækkes f.eks. et pænt bord. Personalet sidder med ved bordet de steder, hvor det er nødvendigt at hjælpe. Personalet oplyser, at det pædagogiske måltid fungerer bedre på nogen afdelinger end på andre - dette afhænger primært af, hvor mange borgere, der har brug for hjælp i spisesituationerne. Ifølge personalet er det gode måltid et område i udvikling - et indsatsområde, som der er lavet en handleplan for med det formål at skabe en endnu bedre oplevelse for borgerne i forbindelse med måltiderne Det er tilsynets vurdering: At personalet har fokus på borgernes ernæringstilstand og på at individuelle ønsker/behov i forhold til maden tilgodeses. Tilsynet anbefaler: At der arbejdes videre på at sikre rammerne for det "pædagogiske måltid".	
Pårørende	Opfyldt ☒ Ikke opfyldt ☐
Personalet tilkendegiver, at de pårørende er en stor og værdifuld ressource. Allerede fra starten vægtes det højt, at der bliver etableret en god relation til og et godt samarbejde med de pårørende. Såfremt de selv og borgeren ønsker det, inviteres de med til indflytningssamtale/hjemmebesøg. Medarbejderudsagn: <i>"det er så vigtigt at få talt med de pårørende og at få afstemt forventninger fra starten"</i>. Ifølge personalet opstår konflikter/udfordringer med de pårørende ofte, fordi de pårørende er i krise. Medarbejderudsagn: <i>"det er vigtigt vi forstår de er et sted, hvor det er svært at være. Det er svært at skulle give slip og at overdrage deres kære til andre og stole på at deres kære vil få en ordentlig pleje"</i>. Nogle pårørende stiller krav og forventninger til personalet eller til deres kære som ikke er realistiske. For at løse eventuelle konflikter fortæller personalet, at de i høj grad benytter sig af "perspektivskifte". Medarbejderudsagn: <i>"dette værktøj gør, at vi i mødet og i dialogen med de pårørende forstår dem bedre og deres undren, kritik eller krav"</i>.	

Personalet oplyser, at de er meget opmærksomme på at tage eventuelle udfordringer og problemer i opløbet. Medarbejderudsagn: *"Nogle pårørende gør mere væsen af sig end andre, men alle har brug for at blive set og hørt og indgå i en dialog med os. De skal føle sig informeret, set og inddraget".*

Personalet fortæller, at de i takt med forskellige besparelser også er blevet afhængige af de pårørende: *"vi bruger dem til alt muligt lige fra at ledsage til læge til at købe tøj og hente medicin - vi kan slet ikke undvære dem og det er rigtig svært på alle måder, når der ingen pårørende er".*

Personalet tilkendegiver at kommunikationen med de pårørende har været udfordret under Corona i forhold til fysiske møder og kommunikationen har derfor ofte været pr mail eller telefon.

Det er tilsynets vurdering:

At man på Lillerupparken vægter et godt samarbejde med de pårørende højt og har forståelse for de pårørendes ofte svære situation

Borgere med demens

Opfyldt ☒

Ikke opfyldt ☐

Personalet oplyser, at overordnet set føler de sig kompetente til at varetage plejen af den demente borger. Personalet har været på kursus og på afdelingerne er der uddannet demensnøglepersoner. Medarbejderudsagn: *"der har været sat meget ind i forhold til kompetenceudvikling indenfor demens men det har stået stille et stykke tid. Vi har fået mange nye borgere og der er en rivende udvikling indenfor demensområdet, så vi har brug for et brush-upkursus, som er berammet til efteråret 2021. Vi kan meget og vi er gode til det, men vi kan blive bedre".*

Personalet fortæller at de i personalegruppen er gode til at sparre med hinanden og bruge hinandens kompetencer og viden. De daglige tavlemøder er rammen om en god kommunikation og derudover afholdes der ad hoc borgerkonferencer ved behov. Personalet oplever at samarbejdet med kommunens demenskoordinator er velfungerende. Demenskoordinatoren hidkaldes ved behov og er med som sparringspartner i komplicerede forløb.

Personalet tilkendegiver, at de i plejen forsøger at anvende den personcentrerede tilgang og benytter sig bl.a. af tankerne omkring "trivselskarret". Der berettes f.eks. om en borger der flyttede ind på centret. Denne borger var storryger og familien havde en forventning om, at han ville stoppe med at ryge, når han flyttede ind. Medarbejderudsagn: *"vi må tage udgangspunkt i: hvad er det borgeren vil og ønsker og, hvad er det, der giver ham livskvalitet og tryghed? Vi kan hjælpe ham med at styre forbruget, men vi skal på ingen måde få ham til at stoppe med at ryge"*

Det er tilsynets vurdering:

At personalet føler sig kompetente til at varetage plejen af den demente borger men, at de i en tid med mange nye beboere og stor udvikling indenfor demensområdet mangler at blive opkvalificeret

Tilsynet anbefaler:

At personalet bliver opkvalificeret indenfor demensområdet

Borgerens sidste tid

Opfyldt ☒

Ikke opfyldt ☐

Personalet tilkendegiver, at de arbejder systematisk med at indhente ønsker for den sidste tid.

Medarbejderudsagn: *"Vi prøver at italesætte emnet allerede ved indflytningssamtalen, såfremt det falder naturligt. Hvis de pårørende er i krise og tingene er spidset til i hjemmet, er det ikke tidspunktet at bringe emnet på banen. Vi skal have situationsfornemmelse og respekt for at vælge det rette tidspunkt. Det er ikke et emne, der skal tages op, blot fordi det skal vinges af i vores papirer".*

Personalet oplyser, at nogle borgere er afklarede og har forholdt sig til døden og den sidste tid, mens det for andre er et meget svært og måske grænseoverskridende emne at tale om. Såfremt borgerne har nogle ønsker til den sidste tid, bliver de skrevet i journalen under den emotionelle vurdering.

De pårørende inddrages i forløbet/processen i den udstrækning, de ønsker og kan rumme. Personalet fortæller, at de i vid udstrækning bruger palliationsmappen i forhold til kommunikationen med de pårørende og følger retningslinjerne med de tre pårørendesamtaler, der er skitseret i mappen. Personalet tilkendegiver samstemmigt, at de føler sig kompetente til at varetage plejen af den døende borger. Medarbejderudsagn: *"vi har nogle virkelig gode terminale forløb og lykkes med at give borgerne en god afslutning på livet"*. Personalet fortæller at de er gode til at sparre med hinanden i personalegruppen og dele erfaringer og viden. Medarbejderudsagn: *"vi lærer jo også af hvert forløb"*. Der oplyses ligeledes 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. Sygeplejersken starter behandlingen op og medicinen gives efterfølgende af såvel sygeplejersker som assistenter på Lillerupparken.

Det er tilsynets vurdering:

At der bliver taget vare på den døende borger og dennes pårørende med stor omsorg og respekt

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	xx	x		Hos en borger er pauseret medicin fejlagtigt doseret til fredag. Medicinen er seponeret fordi den giver den pågældende borger kvalme og madlede
Dispenseret PN medicin korrekt anmærket			xxx	
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	xxx			

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				
Indsatser, handlingsanvisninger og observation	xxx			
Døgnrhythmeplan	xxx			
Livshistorie	xxx			
Informeret samtykke - værgemål?	xxx			

Tilsynet giver bemærkning på:

- At der ikke er overensstemmelse mellem antal tabletter på medicinlisten og i doseringsæskerne

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	Tilsynets fund giver ikke anledning til bemærkninger
Bemærkninger X	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.

Bilag 2 – Beskrivelse af målepunkter Kommunalt tilsyn 2020

Borgeroplevet kvalitet

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 tilgængeligt 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, hv or der er sket en forventningsafstemning.
	Pårørende har oplevelsen af at blive, set, lyttet til og inddraget i borgerens forløb.

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 socialisation.
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 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.

Døgnytmeplan	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?

--	--