

HJORTSHØJ CARE
SKOVHUSVEJ 9, 8240 RISSKOV
TLF. 23 32 05 56
CARE@WEBSPEED.DK

Tilsynsrapport

Kommunalt tilsyn 2019

Lyngparken Plejeboliger

Syddjurs Kommune

Afdelingerne: Lyngparken
Adresse: Lyngvej 7, 8420 Knebel
Centerleder: Laila Foldager Hedegaard
Tlf. : 87536116/20135360
Mail: lafh@syddjurs.dk

Tilsynsdato: 10.12.2019

Godkendt 16.12.19

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 skaber mulighed for læring og faglig udvikling.
- ✓ At der føres tilsyn med en række aspekter vedrørende fysiske ressourcer, organisation og trivsel.

Metode

Hjortshøj Care har den 10.12.2019 gennemført uanmeldt tilsyn på Lyngparken Plejeboliger. I tilsynet deltog centerleder Laila Foldager Hedegaard, social- og sundhedsassistent Tine Madsen, sygeplejerske Karen Laursen og social- og sundhedsassistent Katrine Nielsen. Tilsynet blev foretaget af sygeplejefaglige konsulent Mette Riisberg Evald.

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 2019 i Syddjurs kommune:

- ✓ Livskvalitet, selvbestemmelse og værdighed
- ✓ Personlig- og praktisk hjælp og rehabilitering
- ✓ Borgeraktivitet
- ✓ Ernæring og kost
- ✓ Borgere med demens
- ✓ Borgerens sidste tid
- ✓ Arbejds miljø og kompetenceudvikling
- ✓ Medicin tjek
- ✓ Sundhedsfaglig dokumentation

Oplysninger om plejecentret

Lyngparken ligger naturskønt i den mindre landsby Knebel ved vandet. Der er i alt 21 boliger fordelt på tre selvstændige huse med hver syv lejligheder. I hvert hus er der fællesstue, vaskeri og køkken. Hvert hus har udgang til en lille gård – et terrasse miljø, hvor der er mulighed for at sidde ude og spise om sommeren. Terrasserne vender ud mod parkeringspladsen og mangler afskærmning/beplantning, så der er mulighed for at opleve et roligt og sanseligt miljø. De tre huse benævnes: Kildevæld, Aftenstjernen og Poppelhuset. Plejecentret ligger i forbindelse med dagcenter og café, hvor der afholdes mange aktiviteter.

Personalesammensætning:

Der er ansat 1 sygeplejersker

Der er ansat 5 social- og sundhedsassistenter

Der er ansat 11 social- og sundhedshjælpere

Der er ansat 2 pædagoger

Der er ansat 2 ernæringsassistenter

Der er ansat 0 ufaglærte.

Tilbage melding på rapportudkast

Centerleder Laila Foldager Hedegaard blev kontaktet 16.12.19 og havde nogle få rettelser, der er indarbejdet i rapporten. Herefter er rapporten godkendt til udsendelse.

2. Samlet vurdering efter tilsynsbesøg

Samlet vurdering og kategorisering

Hjortshøj Care har efter tilsynsbesøget den 10.12.2019 vurderet, at plejecenteret indplaceres i kategorien:

Bemærkninger

Se endvidere Bilag 1.

Udviklingspotentialer og ikke opfyldte målepunkter

Tilsynets vurdering af ikke opfyldte målepunkter:

- Personalet arbejder ikke systematisk med indhentning af informationer, omkring borgernes ønsker for den sidste tid.
- Dato for medicingennemgang er ikke noteret i Cura på en borger.
- Funktionsevnetilstande – en borger mangler at få opdateret funktionsevnetilstande.
- Livshistorie – tre borgers livshistorier er ikke dokumenteret. Såfremt borgerne ikke ønsker dette oplyst, angives dette.
- Manglende konsekvent dokumentation af informeret samtykke, og ingen dokumentation af borgerens evne til at give samtykke. Det er tilsynets vurdering, at denne mangel kan medføre, at borgernes ret til selvbestemmelse ikke fuldt respekteres.

Der skal udarbejdes en handleplan på de ikke opfyldte målepunkter inden den 18.12.19. Handleplanerne sendes til Chef for Sundhed og Omsorg Ingelise Juhl og faglige konsulent Mette Riisberg Evald.

Tilsynet anbefaler følgende som udviklingspotentialer:

- At personalet i køkkenet forsøger at møde, den ene borgers ønsker til maden.
- At der fortsat arbejdes med at skabe en hyggelig stemning i fællesrummet, så borgerne får lyst til at spise sammen med hinanden.

3. Borgeroplevet kvalitet

Kriterier for udvælgelse

- ✓ En borger der kan give relevant feedback på selvbestemmelsesret og omgangstone.
- ✓ En borger med kognitiv funktionsnedsættelse.
- ✓ En borger som er terminalerklæret.

Kort beskrivelse af borgerne: Tilsynet besøgte tre borgere, tre kvinder. De tre borgere blev valgt ud fra ovennævnte kriterier. Borgerne repræsenterede alderen mellem 82 år – 94 år. Borgerne havde boet på Lyngparken Plejeboliger fra ca. 1 mdr. til 8 mdr. Borgernes lejligheder var rene og rydelige, og borgerne var velklædte og soignerede.

Borgeroplevet kvalitet

Sammenfatning med udgangspunkt i borger interview

Livskvalitet, selvbestemmelse og værdighed	Opfyldt <input checked="" type="checkbox"/> Ikke opfyldt <input type="checkbox"/>
<p>De tre borgere tilsynet taler med giver udtryk for, at de kan bestemme over deres hverdag. De to borgere er meget glade for at bo på Lyngparken og oplever god trivsel. En borger er lige flyttet ind og tilkendegiver, at hun ikke er faldet helt til endnu. Det har været overvældende med de mange forandringerne.</p> <p>Tilsynet spørger borgerne, om de føler sig set, hørt og forstået, hvilket de alle svarer ja til. Personalet beskrives samstemmigt af de tre borgere med mange rosende ord. Borgerne oplever, at personalet taler pænt og ordentligt, og der er en god omgangstone.</p> <p><u>Borgerudsagn:</u> <i>"Jeg er ikke helt faldet til endnu".</i> <i>"Man har det jo ikke lige godt med alle, men generelt taler personalet pænt".</i> <i>"Jeg er glad for at bo her".</i> <i>"Det kan ikke være bedre her".</i></p>	
Personlig/praktisk hjælp og rehabilitering	Opfyldt <input checked="" type="checkbox"/> Ikke opfyldt <input type="checkbox"/>
<p>De tre borgere tilsynet taler med får både personlig og praktisk hjælp i hverdagen. De hjælpes med bad en gang om ugen, men giver udtryk for, at de selv kan bestemme, hvornår de vil i bad. De får alle støtte til personlig hygiejne og bliver hjulpet om morgenen og til natten. Alle tre borgere fortæller, at de vasker sig selv i det omfang, de selv kan. Personalet støtter og overtager, der hvor de ikke selv kan. De tre borgere giver udtryk for, at personalet støtter dem til at vedligeholde deres færdigheder. Borgerne fortæller samstemmigt, at hjælpen foregår i et tempo, hvor de kan følge med. Endvidere beskrives personalet som nærværende. To borgere tørrer selv støv af, alle tre borgere er tilfredse med rengøringen. Borgerne oplever at få den fornødne praktiske og personlige hjælp, og det er tilsynets vurdering, at lejlighederne er rydelige og rene.</p> <p><u>Borgerudsagn:</u> <i>"Jeg får den hjælp, jeg har brug for".</i> <i>"Jeg synes personalet er nærværende".</i> <i>"Jeg gør alt det, jeg selv kan".</i></p>	
Borgeraktivitet	Opfyldt <input checked="" type="checkbox"/> Ikke opfyldt <input type="checkbox"/>
<p>Borgerne tilsynet taler med giver udtryk for, at de bliver fint informeret om husets aktiviteter. Personalet er gode til mundtligt at fortælle om dagens aktiviteter, og støtte borgerne i at komme afsted til aktiviteter. Borgerne nævner aktiviteter som: stoleygnastik, gudstjeneste, julefrokost og læsecafé. En borger udtrykker, at hun er glad for at snakke med de andre beboere, når hun deltager i aktiviteterne. Alle tre borgere tilsynet taler med anvender rollator. En borger fortæller, at hun har fået udleveret en brochure af personnet, der handler om motion og bevægelse. Hun har endnu ikke besluttet, om hun vil begynde at gå til aktiviteter, da hun lige er flyttet ind. Borgerne gangtræner ved at gå på gangene, men kun en borger giver udtryk for at gå daglige ture udenfor, hvis vejret er fint. En anden borger fortæller, at hun tidligere kunne gå til købmanden med rollatoren, men at hun nu er bange for at falde og derfor ikke kommer derhen mere. Det er tilsynet vurdering, at borgerne bliver støttet til at være fysisk aktive, i det omfang de magter det</p> <p><u>Borgerudsagn:</u> <i>"Personalet støtter mig, jeg kan bare deltage, hvis jeg har lyst".</i> <i>"Personalet er gode til at få mig med".</i> <i>"Jeg deltager nok for lidt, jeg har ikke behov for det".</i> <i>"Personalet informerer dagen før om aktiviteter eller om morgenen".</i></p>	
Ernæring og kost	Opfyldt <input checked="" type="checkbox"/> Ikke opfyldt <input type="checkbox"/>

To borgere tilsynet taler med fortæller, at maden er varierende, god og mættende. En borger giver udtryk for, at kvaliteten af maden kunne være bedre. Borgeren mangler smag og synes grønsagerne er kogt for meget. Der er kun en af de tre borgere, som spiser ude i fællesrummet. Borgeren spiser morgenmaden i lejligheden og de to andre måltider ude i fællesrummet. Hun fortæller, at det er dejligt at have nogle at snakke med, når hun spiser ude i fællesrummet. De to andre borgere spiser alle måltider i deres lejligheder. Tilsynet spørger, hvordan de har det med at spise alene, hvilket de begge svarer, at det er fint. De tre borgere er selvhjulpne i spisesituationen, og de fortæller, at de en gang om måneden bliver tilbudt at blive vejet.

Tilsynet bemærker, at i huset Kildevæld virker spise/ophold stuen tom, og der mangler hyggelig stemning. Flere borgere er på tur ud af huset, mens tilsynet er på besøg. Det er tilsynet vurdering, at der fortsat skal arbejdes for at få skabt et fællesrum, der taler til, at borgerne har lyst til at spise sammen med andre.

Tilsynet anbefaler følgende som udviklingspotentialer:

- At personalet i køkkenet forsøger at møde, den ene borgers ønsker til maden
- At der fortsat arbejdes med at skabe en hyggelig stemning i fællesrummet, så borgerne får lyst til at spise med hinanden.

4. Medarbejderoplevelset kvalitet (dialogmøde)

Medarbejderoplevelset kvalitet

Sammenfatning med udgangspunkt i dialogmøde med leder og medarbejdere

Livskvalitet, selvbestemmelse og værdighed

Opfyldt Ikke opfyldt

Personalet tilkendegiver, at de i mødet med borgerne udviser respekt: ved at udvise interesse for borgernes levede liv, ved at have blik for borgernes individualitet og ved så vidt mulig at bevare og fremme borgernes selvbestemmelse. Dette imødekommes ved at give borgerne valgmuligheder og fremme borgerens selvbestemmelse og medinddragelse i det omfang, det er muligt. Personalet besøger borgerne, inden de flytter ind på Lyngparken, og de fortæller, at borgernes livshistorie bruges fagligt, på trods af, den ikke er dokumenteret i Cura.

Personalet udviser hensyn til, at borgernes dage kan være forskellige i forhold energiniveau. De er gode til at justere på dagens planlægning, hvis borgerens behov er ændret. Personalet har fokus på borgernes trivsel. Dette gøres blandt andet ved at sætte kryds på oversigtstavlen til tavlemødet, hvor borgernes trivsel vurderes ud fra trivselsbarometret.

Medarbejderudsagn:

"De skal ikke føle, at det der skal foregå, er noget vi skal bestemme".

"Livshistorien har stor betydning for vores forståelse af borgerens adfærd".

"Vi sørger for, at det selvfølgelig skal være ligeværdigt".

"Borgerne kan få lov at sove længe, så ændrer vi på døgnrytmen"

Personlig/praktisk hjælp og rehabilitering

Opfyldt Ikke opfyldt

Personalet giver udtryk for, at der generelt er fokus på den rehabiliterende indsats, hvor man lader borgerne gøre mest mulig selv. Lyngparken deler de to terapeuter med Rønde Plejecenter. Der afholdes indflytningskonferencer, hvor der arbejdes fagligt med borgernes genoptræningsmål. Personalet støtter borgerne i at nå deres mål og hjælper med de øvelser, som der bliver planlagt i fællesskab med borgeren. Personalet barthel-scoring borgeren ved indflytning og en gang om året, og terapeuterne laver

<p>funktionstest. Personalet giver udtryk for, at flere borgere får vederlagsfri fysioterapi, men der på nuværende tidspunkt ikke er beboere i genoptræningsforløb.</p> <p>Borgerne har de hjælpemidler, de har brug for. Personalet fortæller, at de synes, at rekvirering af hjælpemidler fungerer godt. De to forflytningsvejlederne rekvirerer hjælpemidler og kan få sparring af ergoterapeuten i situationer, hvor det er nødvendigt.</p>	
Borgeraktivitet	Opfyldt <input checked="" type="checkbox"/> Ikke opfyldt <input type="checkbox"/>
<p>Personalet fortæller, at kontaktpersonerne taler med borgerne om deres interesser og hvilke aktiviteter, de kan lide. Borgerne informeres primært om aktiviteter via personalet, og der hænges skriftlige aktivitetsinformationer op i fællesrummet. Lederen fortæller endvidere, at hun sender mail ud til pårørende løbende om aktiviteter og borgerens hverdag. Personalet har fokus på individuelle aktiviteter og er gode til at anvende klippekort.</p> <p>Der forefindes flere aktiviteter med bevægelse, der nævnes stolegymnastik og cykelture. Personalet støtter og motiverer borgerne til at deltage i aktiviteter. De giver udtryk for, at det er svært at motivere borgeren til at holde sig fysik aktive. Personalet har fokus på borgernes gangtræning.</p> <p><u>Medarbejderudsagn:</u> "Vi er gode til at se, hvem er det vi går ind til nu, og hvad har de af interesser".</p>	
Ernæring og kost	Opfyldt <input checked="" type="checkbox"/> Ikke opfyldt <input type="checkbox"/>
<p>Maden bliver tilberedt ude i husenes køkkener, og der er ved tilsynet en dejlig duft af mad i de to huse. Mens tilsynet er på besøg, laves der ikke mad i huset Kildevæld. De to ernæringsassistenter skifter til at lave mad i de tre huse, men kan af gode grunde ikke lave mad i alle tre huse på samme tid pga. ressourcemæssige årsager. I huset Kildevæld, hvor tilsynet bemærker manglende aktivitet i fællesrummet, tilkendegiver personalet, at netop i dette hus spiser de fleste borgere ude i lejlighederne og ikke i fællesrummet. For at imødekomme det manglende spisemiljø afholdes fællesmiddage, hvor der sættes fokus på det sociale samvær. Der er pt. kun en borger, der spiser ude i fællesrummet i huset Kildevæld. Personalet giver udtryk for, at beboersammensætningen gør, at dette ikke kan lade sig gøre. Personalet har et stort fagligt fokus på borgernes trivsel - også ved måltidet.</p> <p>Det er forskelligt i hvert hus, hvordan maden serveres. Nogle servere på fade andre ikke. Personalet sidder altid sammen med borgerne ved måltider og skaber ro og tilstedeværelse. Personalet tilkendegiver, at de har sparret med demenskoordinatoren om spisemiljøer i husene, og de har fået god hjælp.</p> <p>Personalet anvender pædagogiske måltider også ude hos den enkelte borger, hvor de sidder sammen med borgeren. En pædagog, som er ansat, har haft stor fokus på måltidet og har lavet samtalekort. Der har forefundet temadage med fokus på det gode måltid og især rolige omgivelser. Musikterapeuten har også deltaget i temadagene og budt ind med initiativer.</p> <p>Borgerne tilbydes at blive vejlet hver 4. uge og ernæringscreenses efter behov. Der er et godt samarbejde med køkkenet, og det er nemt at tilbyde borgerne mellemmåltider og ønskekost. Personalet beskriver et fint samarbejde med diætisten, som kommer fast i huset hver 14. dag. Endvidere har personalet stor hjælp af ergoterapeuten, som laver dysfagi-screening. Personalet oplever, at de arbejder fagligt med at identificere ernæringsproblematikker.</p>	
Borgere med demens	Opfyldt <input checked="" type="checkbox"/> Ikke opfyldt <input type="checkbox"/>
<p>Personalet oplyser, at de fleste i personalegruppen har været på et demenskursus. For to år siden blev der uddannet nogle demensnøglepersoner over et længere forløb hos demenskoordinatorene. Det øvrige personale fik et to dages kursus i demenssymptomer. Personalet arbejder med personcentret omsorg og Tom Kitwoods principper. Personaler fortæller, at der ikke afholdes beboerkonferencer, men</p>	

at nogle af principperne er bragt ind ved borgernes indflytningskonferencerne. Personalet oplever sig kompetente til at varetage plejen af den demente borger.

Personalet fortæller, at de er gode til at bede om hjælp i situationer, hvor plejen af den demente borger vurderes udfordrende. De har haft stor glæde af samarbejdet med demenskoordinatorerne og kollega med kompetencer indenfor "nænsom nødværge".. Det drejer sig oftest om situationer omkring udadreagerende adfærd og måltider. Ligeledes anvendes musikterapeuten med god effekt.

Der er forefundet en ansøgning om magtanvendelse i 2019, men som ikke blev afgjort inden borgeren døde. Ligeledes har der været registreret en voldsepisode i 2019. Begge episoder er gældende dokumentations- og registreringspraksis fulgt. Al personale er undervist i "nænsom nødværge".

Borgerens sidste tid

Opfyldt Ikke opfyldt

Der arbejdes i kommunen med et palliations-projekt og en palliations-mappe. Indhentning af borgernes ønsker for den sidste tid sker ofte, når der er skabt en relation til borgeren eller ved anden indflytningssamtale. Personalet fortæller, at det er aftalt, at borgerens ønsker for den sidste tid dokumenteres under helbredsoplysninger under psykosociale forhold.

Det er tilsynet vurdering, at personalet ikke arbejder systematisk med at indhente borgernes ønsker for den sidste tid, da personalet har svært ved at redegøre for systematikken. Tilsynet vurderer, at der er fare for, at ikke alle borgere og pårørende tilbydes en samtale om den sidste tid, og at samtalen ofte først finder sted, når borgeren er indgået i den terminale fase.

Personalet føler sig meget kompetente til at varetage plejen af den døende borger. Personalet er gode til at dele erfaringer og er trygge ved at bruge hinandens kompetencer. De giver udtryk for, at de har et godt samarbejde med pårørende og lægehuset i borgerens terminale fase. Musikterapeuten anvendes også i borgerens sidste tid, som en del af den palliative behandling.

Tilsynets vurdering af ikke opfyldte målepunkter:

- Personalet arbejder ikke systematisk med indhentning af informationer omkring borgernes ønsker for den sidste tid.

Arbejds miljø og kompetenceudvikling

Opfyldt Ikke opfyldt

Personalet oplever et godt arbejdsmiljø, og de er gode til at sparre med hinanden og kan arbejde på tværs af husene. Personalet føler sig som en enhed. Der har tidligere været udfordringer med, at samarbejdet mellem aftenholdet og dagholdet ikke kørte så godt. Samarbejdet er blevet bedre, og de beskriver en af grundene til dette er, at der afholdes fælles tavlemøde kl. 14 en gang om ugen. Endvidere afholdes der fællesmøder for alle ansatte, hvilket tidligere var opdelt i vagthold.

Det er tilsynet vurdering, at nye medarbejdere tages godt imod. Der foregår introduktionsforløb for nye medarbejdere, og der udpeges et personale, der tager sig af den nye medarbejder.

Dagligdagen på Lyngparken er organiseret på en måde, hvor der er mulighed for faglig sparring og undervisning. Der foregår tavlemøder hver dag og forbedringsteammøder en gang om måned.

Undervisningen foregår ad hoc og varetages af huslægerne, personalet og konsulenter udefra. Der er endvidere afholdt eftermiddagscaféer med fokus på retningsgivende dokumenter og Cura.

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			En borger får dosispakket medicin. Der mangler datering af anbrud og holdbarhed på airomir inhalation hos en borger.
Overensstemmelse mellem antal tabletter på medicinlisten og i doseringsæskerne	XXX			
Dispenseret PN medicin korrekt anmærket	XXX			
Dato for medicingennemgang	XX	X		En borger har ikke fået noteret dato for sidste medicingennemgang.
Sundhedsfaglig dokumentation				
Sygdomme/diagnose (Generelle oplysninger)	XXX			En borger har tidligere haft en blodprop og får medicinsk forebyggende behandling. Dette ikke nævnt i helbredsoplysningerne.
Funktionsevne tilstande – 5 tilstande vurderes fra 1-4	XX	X		En borger mangler at få opdateret borgerens funktionsevne tilstande.
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		Tre borgere mangler at få dokumenteret en livshistorie.
Informeret samtykke - værgemål?		XXX		Borgerens samtykkekompetencer er ikke vurderet og informeret samtykke er ikke konsekvent dokumenteret.
<p><u>Tilsynets vurdering af ikke opfyldte målepunkter:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Dato for medicingennemgang er ikke noteret i Cura på en borger. • Funktionsevnetilstande – en borger mangler at få opdateret funktionsevne tilstande. • Livshistorie – tre borgers livshistorier er ikke dokumenteret. Såfremt borgerne ikke ønsker dette oplyst, angives dette. • Manglende konsekvent dokumentation af informeret samtykke, og ingen dokumentation af borgerens evne til at give samtykke. Det er tilsynets vurdering, at denne mangel kan medføre, at borgernes ret til selvbestemmelse ikke fuldt respekteres. 				

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)	<p>Tilsynets fund giver anledning til bemærkninger</p> <p>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.</p> <p>Handleplanen sendes til Chef for Sundhed og Omsorg Ingelise Juhl og tilsynsførende Mette Hjortshøj og Mette Riisberg Evald, og der skal ikke ske yderligere opfølgning.</p>
Betydende mangler	<p>Tilsynet har fundet betydende mangler</p> <p>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.</p> <p>Der skal tages kontakt til Chef for Sundhed og Omsorg Ingelise Juhl, som kan være behjælpelig med sparring i udarbejdelsen af handleplanen.</p> <p>Handleplanen sendes til Chef for Sundhed og Omsorg Ingelise Juhl og tilsynsførende Mette Hjortshøj og Mette Riisberg Evald.</p>
Kritisable forhold	<p>Tilsynet har fundet kritisable forhold</p> <p>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.</p> <p>Den tilsynsførende tager straks kontakt til Chef for Sundhed og Omsorg Ingelise Juhl, som vil være behjælpelig med at iværksætte de fornødne tiltag.</p> <p>Handleplanen sendes til Chef for Sundhed og Omsorg Ingelise Juhl og tilsynsførende Mette Hjortshøj og Mette Riisberg Evald.</p>

Bilag 2 – Beskrivelse af målepunkter Kommunalt tilsyn 2019

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. Borgeren oplever at have god trivsel.
Kommunikation	Borgeren oplever, at kommunikationen er respektfuld og der er en god omgangstone mellem borgeren og personalet.
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.
Borgeraktivitet	
Aktiviteter	Borgeren oplever at få støtte og mulighed for at deltage i meningsfulde aktiviteter. Borgeren bliver informeret af personalet om de givne aktiviteter, som foregår.
Fysisk aktivitet	Borgeren får støtte til at være fysisk aktiv i det omfang, borgeren magter det.
Ernæring og kost	
Mad og måltider	Borgeren oplever, at maden mætter og smager godt. Borgeren oplever, at måltiderne foregår i en hyggelig atmosfære og får den fornødne hjælp i spisesituationer.
Vægt	Borgeren tilbydes at blive vejlet en gang om måneden og efter behov.

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.
Trivsel	Personalet arbejder målrettet med borgerens trivsel og har fokus på vigtigheden af relationer og kontakt til andre beboer.
Personlig/praktisk hjælp og rehabilitering	
Rehabilitering	Personalet har fokus på den rehabiliterende tilgang i plejen af borgeren.
Hjælpemidler	Borgeren har de nødvendige hjælpemidler. Personalet ved hvordan hjælpemidler rekvireres og oplever ikke større ventetid.
Borgeraktivitet	
Aktiviteter	Der arbejdes med at understøtte/inddrage borgerne i at deltage i og udføre meningsfulde aktiviteter, som matcher borgerens behov. Medarbejderne informerer borgerne om de givne aktiviteter.
Fysisk aktivitet	Borgeren støttes i at have et aktivt og sundt liv i det omfang borgeren magter det.
Ernæring og kost	
Stemning ved måltider	Ledere og medarbejderne har fokus på, at der er ro 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.
Borgere med demens	
Demenskompetencer	Personalet 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.
Undgå magtanvendelse	Der arbejdes systematisk med metoder og arbejdsgange med henblik på at undgå magtanvendelse. Der er udarbejdet socialpædagogiske handleplaner, hvor det vurderes relevant. Brug af magt er faldende og minimal.

Voldsforebyggelse	Der arbejdes med voldsforebyggelse og konflikthåndtering. Der sker systematisk registrering af voldsepisoder.
Borgerens sidste tid	
Borgerens ønsker for den sidste tid	Personalet 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.
Arbejds miljø og kompetenceudvikling	
Arbejds miljø	Der forefindes et godt arbejdsmiljø, hvor der samarbejdes på tværs af faggrupper, videndeles og kommunikationen opleves god.
Introduktion og sparring i hverdagen	Arbejdspladsen er organiseret på en sådan måde, at der er mulighed for undervisning og faglig sparring i hverdagen. Der arbejdes systematisk med introduktion af nye kollager, og der er afsat den fornødne tid til oplæring og introduktion.

Dokumentation og Medicintjek

Målepunkter Dokumentation og medicin	Uddybning af målepunkt
Medicin tjek	
Opbevaring	Aktuelt 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.

<p>Helbredstilstande / 12 sundhedsfaglige problemområder</p>	<p>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.</p>
<p>Døgnrytmeplan</p>	<p>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.</p>
<p>Livshistorier</p>	<p>Der er udarbejdet en livshistorie og en beskrivelse af borgerens vaner og ønsker.</p>
<p>Patientrettigheder</p>	<p>Der er beskrevet, om borgeren er i stand til at give informeret samtykke, eller hvem der evt. har stedfortrædende samtykke.</p>

Bilag 3 – interviewguides

Interviewguide - borger	Interviewguide – dialogmøde
Livskvalitet, selvbestemmelse og værdighed	Livskvalitet, selvbestemmelse og værdighed
Oplever du, at du bestemmer i din hverdag?	Hvilke værdier har I fokus på, i mødet med borgeren?
Oplever du at blive ” set, hørt og forstået ” af personalet?	Hvordan arbejder I med at bevare og fremme borgerens selvbestemmelse og medinddragelse i det omfang, dette er muligt?
Er der en respektfuld og god omgangstone mellem dig og personalet?	Hvordan har i fokus på borgerens trivsel? (relationer og kontakt til andre beboer)
Hvordan vil du beskrive din trivsel her på plejecentret?	
Personlig/praktisk hjælp og rehabilitering	Personlig/praktisk hjælp og rehabilitering
Hvad har du brug for personalet hjælper dig med i hverdagen? - personlig pleje - praktisk bistand	Hvordan arbejder I med rehabilitering hos borgeren? Giv eksempler på dette?
Er der den fornødne tid i plejen/dagligdagen til, at du får lov at gøre ,det du kan selv?	Oplever I at borgeren har de nødvendige hjælpemidler? Hvordan rekvirerer I hjælpemidler til borgeren? Ventetid?
Oplever du ,at du får den hjælp, du har brug for – personlig pleje/praktisk bistand?	
Borgeraktivitet	Borgeraktivitet
På hvilken måde er du informeret om, hvilke aktiviteter der foregår her på stedet? (Klippekort)	Hvordan inddrager I den enkelte borger i at vælge aktiviteter?
Hvordan støtter personalet dig til at deltage i aktiviteter?	Hvordan arbejder I med formidling af aktiviteter til borgere og pårørende?
Hvilke aktiviteter giver mening for dig her på plejecentret? Kan du nævne nogle?	Hvordan støtter I borgeren med at være fysisk aktiv og leve et sundt liv?
Hvordan holder du dig fysisk aktivt i det omfang du magter det?	
Ernæring og kost	Ernæring og kost
Hvad synes du om kvaliteten af maden?	Hvordan arbejder I med at etablere en hyggelig atmosfære ved måltider? (”Det gode måltid”)
Er der en hyggelig stemning til måltiderne?	Hvordan identificerer I et ernæringsproblem hos en borger? -Ernæringscreening, vægt
Er du blevet tilbudt at blive vejlet? Hvis ja, hvor hyppigt?	

	<p>Hvor hyppigt vejer I borgerne?</p> <p>Hvordan samarbejder I med diætister og ergoterapeuter? (ernæringsproblematikker, dysfagi)</p>
	<p>Borgere med demens</p>
	<p>Hvilke forudsætninger har I for at hjælpe borgere med demens? - opsporing, kurser, uddannelse</p> <p>Hvilke udfordringer oplever I omkring den demente borger?</p> <p>Hvornår anvender I magt? (Magtanvender 2019)</p> <p>Hvordan arbejder I med voldsforebyggelse? (Voldsregistreringer 2019)</p>
	<p>Borgerens sidste tid</p>
	<p>Hvordan arbejder I med at indhente og imødekomme borgerens ønsker til livets afslutning?</p> <p>Hvordan dokumenterer I borgerens ønsker til livets afslutning?</p> <p>Føler I Jer kompetente til at varetage plejen af den døende borger? Hvis Ja vil I uddybe?, Hvis nej, hvorfor ikke? (palliationssygeplejersken)</p>
	<p>Arbejds miljø og kompetenceudvikling</p>
	<p>Hvordan har I det med hinanden – hvordan er arbejdsmiljøet? (kommunikation, vagter i mellem, forskellige faggrupper)</p> <p>Hvordan introduceres nye kollegaer? -Introduktionsprogram, mentor, tid afsat til oplæring</p> <p>Hvordan har I organiseret undervisning og faglig sparring i hverdagen?</p>