

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

Tilsynsrapport

Kommunalt tilsyn 2019

Rosengården

Plejecenter

Syddjurs Kommune

Plejecenter: Rosengården
Adresse: Tingvej 22 8543 Hornslet
Centerleder: Birgitte Rossing

Tlf: 87 53 58 14

Mail: BIRO@Syddjurs.dk

Tilsynsdato: 27.11.2019

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 Care har den 27.11.2019 gennemført uanmeldt tilsyn på Rosengården Plejecenter.

I tilsynet deltog centerleder Birgitte Rossing, sygeplejerske Johanne Nygaard Marker, social- og sundhedsassistent Simone Hjort Dalsgaard, social og sundhedshjælper Henriette Engberg og terapeut Mai Hørlyck Nichal.

Tilsynet blev foretaget af sygeplejefaglige konsulenter Mette Hjortshøj og Mette Riisberg Evald.

Der bliver ved tilsynet foretaget følgende:

- ✓ Fire interviews 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

Rosengårdens plejeboliger består af 51 boliger fordelt på tre etager. Rosengården er centralt beliggende i Hornslet. Boligerne er torums boliger med et stort badeværelse. Tilsynet mødte op kl. 09 og blev mødt af en imødekomende centerleder og personale. Tilsynet indledte med at få en rundvisning af centerlederen. Flere af borgerne sad i det fælles spiserum og spiste morgenmad, hvor der var en varm og hyggelig atmosfære. Tilsynet blev fremvist andre fællesrum bl.a. en fælles TV-stue, hvor flere ting stod til opmagasinering, hvilket virkede rodet. Fællesarealerne kunne ligeledes trænge til oprydning, så det fremstår mere enkelt. Det blev oplyst, at der er i 2019 er sket en fraflytning af borgere fra demensafsnittet. Lederen gør opmærksom på, at der fortsat er mange borgere med demens sygdomme, hvorfor tilsynet finder det relevant, at indretningen bliver gjort mere demensvenlig. Her tænkes der på en højere grad af overskuelighed og genkendelighed i indretningen, hvilket vil være trygheds- og trivselsskabende for borgerne. Det kunne være genkendelighedsskabende at der var farveforskelle på afdelingerne, og at borgernes hoveddør med tilhørende område var særegent. Det ville ligeledes være tryghedsskabende med nicheområder, hvor borgerne kunne sidde sammen med personalet.

Personalesammensætning:

Der er ansat 1 teamleder
Der er ansat 2 sygeplejersker
Der er ansat 29 social- og sundhedsassistenter
Der er ansat 12 social- og sundhedshjælpere
Der er ansat 2 pædagoger
Der er ansat 2 sygehjælpere
Der er ansat 3 ernæringsassistenter
Der er ansat 2 ufaglærte.

Tilbage melding på rapportudkast

Centerleder Birgitte Rossing blev kontaktet d. 11.12. 2019 og havde få faktuelle 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 27.11.2019 vurderet, at plejecenteret indplaceres i kategorien:

Ingen bemærkninger

Se endvidere Bilag 1.

Udviklingspotentialer og ikke opfyldte målepunkter

Tilsynet anbefaler følgende som udviklingspotentialer:

- At leder sammen med personalet fortsat arbejder med at få skabt en mere demens venlig indretning af Rosengården.
- At personalet, der skal rengøre borgerens C-pap maske gør det konsekvent og kompetent efter en instruks.
- At borgere der allerede er i et aktivitetsforløb i dagcenteret, og er motiveret for og kapable til at fortsætte, har mulighed for dette.
- At personalet forsøger at inkludere borgeren i samtalen under måltiderne.
- At problematikken omkring plejesenge løftes til kommunalt regi, hvor der findes frem til en smidigere arbejdsgang.
- At der arbejdes videre med mentorordning for nyansatte.
-

Tilsynets vurdering af ikke opfyldte målepunkter:

- Personalet arbejder ikke systematisk med indhentning af informationer omkring, borgernes ønsker for den sidste tid.
- Personalet kan ikke redegøre for, hvordan borgernes ønsker til livets afslutning dokumenteres i Cura.
- At der manglede dokumentation af "informeret samtykke" samt vurdering vedrørende borgerens evne til at give samtykke, på en af de fire borgere.
- At der ikke var udfyldt livshistorie på en terminalerklæret borger, der har boet på Rosengården plejecenter i snart et år. Såfremt borgerne ikke ønsker dette oplyst, angives dette.

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 fire borgere, tre kvinder og en mand. De fire borgere blev valgt ud fra ovennævnte kriterier. Borgerne repræsenterede alderen mellem 65 år – 94 år. Borgerne havde boet på Rosengården Plejecenter fra ca. ½ år til 8 år. Borgernes lejligheder var rene og ryddelige, og borgerne var velklædte og velsoignerede.

Borgeroplevet kvalitet	
Sammenfatning med udgangspunkt i borger interview	
Livskvalitet, selvbestemmelse og værdighed	Opfyldt ☒ Ikke opfyldt ☐
De fire borgere tilsynet taler med giver udtryk for, at de trives og er glade for at bo på Rosengården Plejecenter. De tilkendegiver, at de kan bestemme over deres hverdag. Tilsynet spørger borgerne, om de føler sig set, hørt og forstået, hvilket de alle svarer ja til. Personalet beskrives samstemmigt af de fire borgere med mange rosende ord - som tålmodige og rummelige. Borgerne oplever, at personalet taler pænt og ordentligt, og der er en god omgangstone. <u>Borgerudsagn fra de fire borgere:</u> "Det er ved at blive mit hjem her, jeg bestemmer selv. Jeg oplever bestemt at blive hørt, forstået og set af personalet." "Jeg bestemmer selv i min hverdag, hvornår jeg står op og går i seng. Jeg oplever at blive set, hørt og forstået." "Personalet er gode til at inddrage mig, jeg kan sige til og fra som det passer mig." "Jeg kan bestemme selv, det er en god ting her, at vi snakker sammen om det. Jeg føler mig set og tager imod den hjælp, jeg kan få." "Min trivsel her er efterhånden blevet god, jeg føler mig ikke ensom." "Der er så afgjort en god omgangstone her, jeg synes personalet er meget flinke"	
Personlig/praktisk hjælp og rehabilitering	Opfyldt ☒ Ikke opfyldt ☐
Alle fire borgere fortæller, at de klarer den personlige pleje i det omfang, de selv kan. Borgerne oplever, at personalet støtter og overtager, der hvor de ikke selv kan. En af borgerne fortæller, at personalet ofte forlader hende og render til og fra, fordi de også skal hjælpe andre beboere, men at det er ok. Alle fire borgere oplever at få den fornødne praktiske og personlige hjælp. De er tilfredse med rengøringen. Det er tilsynets indtryk, at borgerne oplever, at personalet støtter dem til at vedligeholde deres færdigheder i forbindelse med den personlige pleje. Der foretages rengøring af borgernes boliger hver 14. dag og ved behov. Borgerne tilkendegiver, at de er tilfredse med rengøringen. Det er tilsynets vurdering, at lejlighederne er ryddelige og rene.	

Borgerudsagn:

"Der mangler konsekvens og rutiner i forhold til rengøringen af min C-pap. Der er personale, der ikke ved hvordan masken skal rengøres, og andre glemmer det helt. Jeg er 100 % afhængig af ilten og apparaturet, så jeg bliver utryk og ked af det, når det ikke er i orden."

"Jeg vil gerne klare alt det jeg kan selv så længe, jeg kan."

"Personalet vil gerne hjælpe mig, hvis jeg ikke kan."

"Jeg får hjælp og guidning til at blive vasket og til påklædning."

Tilsynet anbefaler følgende som udviklingspotentialer:

At personalet, der skal rengøre borgerens C-pap maske gør det konsekvent og kompetent efter en instruks.

Borgeraktivitet

Opfyldt ☒ Ikke opfyldt ☐

Det er tilsynets opfattelse, at der foregår et livligt aktivitetsliv, og borgerne oplever aktiviteterne meningsfulde. Borgerne nævner, at de bl.a. deltager i følgende aktiviteter: håndarbejde, sang, musik, fredagscafé, gymnastik, dans, gåture, højtlesning, busture. Klippekursordningen anvendes flittigt, og der er fokus på individuelle aktiviteter fx en gåtur hver uge.

De fire borgere gav udtryk for, at de bliver informeret om, hvad der foregår af aktiviteter, og der er et bredt udbud af aktiviteter både individuelle -og fælles aktiviteter.

Borgerudsagn fra de fire borgere:

"Personalet er rigtig gode til at informere om aktiviteterne og få mig med til aktiviteterne."

"Jeg er ked af at jeg ikke længere, pga. besparelserne, kan komme i daghjemmet hvor jeg vævede og lavede håndarbejde."

"Personalet orienterer mig dagligt om de aktiviteter der foregår, og jeg tager som regel med til det hele."

"Der er et stort udbud af aktiviteter."

"Jeg laver mest håndarbejde i min egen bolig."

Det er tilsynets vurdering, at borgerne oplever, at der er et bredt udbud af aktiviteter på Rosengården. Borgerne bliver ligeledes støttet i at deltage aktiviteterne i det omfang, de magter det.

Tilsynet anbefaler følgende som udviklingspotentialer:

At borgere der allerede er i et aktivitetsforløb i dagcenteret, og som er motiveret for og kapable til at fortsætte, har mulighed for dette.

Ernæring og kost

Opfyldt ☒ Ikke opfyldt ☐

Borgerne tilsynet taler med: fortæller, at de kan lide maden. De beskriver maden som god, varieret og mættende. Borgerne kan vælge selv, om de ønsker at spise i egen bolig eller sammen med de øvrige beboere.

De to af de fire borgere fortæller, at de spiser alle måltiderne sammen med de andre beboere. Den ene oplever, at der er en hyggelig stemning ved fællesspisningen, den anden er træt af ikke at have nogen at tale med til måltiderne. De to andre borgere spiser fortrinsvis i deres egen bolig.

Borgerudsagn:

"Maden smager rigtig godt."

"Spiser alle måltider sammen med de andre, vi snakker godt og hyggeligt sammen. De tilbyder mig, at jeg bliver vejet hver måned."

"Jeg spiser middag- og aftensmad sammen med de andre, det er kedeligt til måltiderne fordi der ikke er nogen at snakke med."

Tilsynet anbefaler følgende som udviklingspotentialer:

At personalet forsøger at inkludere borgeren i samtalen under måltiderne.

4. Medarbejderoplevet kvalitet (dialogmøde)

Medarbejderoplevet kvalitet

Sammenfatning med udgangspunkt i dialogmøde med leder og medarbejdere

Livskvalitet, selvbestemmelse og værdighed

Opfyldt ☒ Ikke opfyldt ☐

Personalet fortæller, at de møder borgerne med respekt for borgernes levede liv. Livshistorien bliver flittigt brugt i mødet med borgerne. Personalet besøger borgerne, inden de flytter ind på Rosengården. Dette for at møde borgerne i deres vante omgivelser. Endvidere tilbydes borgeren og de pårørende en samtale efter indflytningen, hvor borgerens indflytningsforløb evalueres. Personalet planlægger en beboerkonference 4-6 uger efter borgeren er flyttet ind, hvor der er fokus på borgerens trivsel, og andre faglige aspekter i relation til borgeren. Personalet arbejder bevidst med at fremme borgernes selvbestemmelse. Dette gøres blandt andet ved at inddrage borgeren i valg, stille spørgsmål samt lytte til borgernes svar.

Det er tilsynet vurdering, at personalet møder borgerne respektfuldt og individuelt, og de er gode til at bringe borgerens levede liv med i mødet. Personalet har fokus på borgernes fysiske og psykiske trivsel, og dette er også et omdrejningspunkt på de daglige tavlemøder. Personalet har fokus på borgerens relationer, særligt i spisesituationer. De er opmærksomme på, hvis en borger sidder meget alene eller udviser tegn på ensomhed. Personalet anvender trivselsbarometret, som metode til at vurdere borgernes trivsel. Der afholdes beboermøder i hver afdeling, hvor borgernes ønsker så vidt mulig imødekommes.

Medarbejderudsagn:

"Det handler nogle gange om at afkode kropssprog og læse mellem linjerne".

"Vi lytter til hvad borgerne siger, og vi ser hvordan de har det".

Personlig/praktisk hjælp og rehabilitering

Opfyldt ☒ Ikke opfyldt ☐

Fysioterapeuten og ergoterapeuten arbejder med vedligeholdende træning og genoptræning. Der arbejdes med borgernes ADL funktioner og forflytninger. Borgerne opfordres og motiveres til, at de selv gør så meget de kan, af den daglige personlige pleje. Plejepersonalet beskriver den rehabiliterende indsats i besøgsplanerne. Terapeuterne går med i plejen ved borgere som lige er flyttet ind, og de vurderer borgerens træningspotentiale. Borgeren barthel-scores ved indflytning, efter 6 mdr. og en gang om året. Dette gøres i samarbejde med borgernes kontaktpersoner. Fysioterapeuten arbejder mest med borgere, som barthel-scores til at være "gule". Personalet er glad for de terapeuter der er i huset, og de har stor hjælp og god sparring fra terapeuterne.

Borgerne har de hjælpemidler, de har brug for. Personalet fortæller, at hjælpemidlerne kommer hurtigt, og de synes, at rekvirering af hjælpemidler fungerer godt. Forflytningsvejlederne (4 personer) rekvirerer hjælpemidler og kan få sparring af ergoterapeuten i situationer, hvor det er nødvendigt. Der opleves ikke ventetid og samarbejdet omkring hjælpemidler foregår uproblematisk.

Tilsynet gøres opmærksom på, at der opleves udfordringer med, at de borgere som har plejeseng i hjemmet, skal medbringe denne plejeseng til plejecentret ved indflytning. Denne arbejdsgang volder ofte

problemer, da det er tungt at flytte sengen for pårørende.
Endvidere skal sengen være ankommet til plejecentret før borgeren, hvis en borgeren er sengeliggende.

Tilsynet anbefaler følgende som udviklingspotentialer:

- At problematikken omkring plejesenge løftes til kommunalt regi, hvor der findes frem til en smidigere arbejdsgang.

Borgeraktivitet

Opfyldt ☒ Ikke opfyldt ☐

Personalet fortæller, at de taler med den nyindflyttede borger om borgerens interesser, og hvilke aktiviteter borgeren kan lide. Borgeren informeres om Rosengårdens aktiviteter, og personalet forsøger at matche borgerens interesser. Personalet er gode til at bruge klippekortet både til individuelle- og gruppeaktiviteter. Mens tilsynet er på besøg, skal nogle borgere i Randers Storcenter på tur. Endvidere bruges klippekort til den årlige sommerhustur.
Personalet støtter/motiverer borgerne til at komme til aktiviteter. Der uddeles bladet "Rosenholmeren", som indeholder tilbud om aktiviteter i caféen. Der informeres med opslag og udlevering af information på papir. Rosengården anvender også Facebook til informationer om arrangementer.
Der forefindes flere aktiviteter med bevægelse, og personalet har fokus på borgernes gangtræning til måltiderne, gåture i det fri osv.
Fysioterapeuten fortæller, at der er mulighed for at cykeltræne samt bevilling af genoptræning, vedligeholdelsestræning og vederlagsfri fysioterapi.

Ernæring og kost

Opfyldt ☒ Ikke opfyldt ☐

Maden bliver produceret lokalt i huset, og tilsynet kunne dufte middagsmaden som blev tilberedt. Personalet arbejder med måltidsværter og har fokus på at skabe ro omkring måltidet. Der sidder to måltidsværter med ved bordet sammen med borgerne.
Personalet har lavet en aftale om, at de ikke er til stede i spisestuen med mindre, de har en funktion i forbindelse med måltidet. Køkkenpersonalet må ikke larme i køkkenet under måltidet, og personalet har fokus på at undgå kollegial snak under måltidet. Der lyttes ind imellem til beroligende musik mens der spises, musikken er produceret af huset musikterapeut.
Borgerne tilbydes at blive vejet hver 4. uge og ernæringsscreenes 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 tilkaldes hvis der er brug for sparring, eller der er behov for udarbejdelse af ernæringsplan.
Endvidere har personalet stor hjælp af ergoterapeuten, som laver dysfagiscreening. Personalet oplever, at de arbejder fagligt med at identificere ernæringsproblematikker.

Borgere med demens

Opfyldt ☒ Ikke opfyldt ☐

Personalet har været på demenskursus via demensrejseholdet, og de har taget e-læringskursus ABC – demens. Personalet er gode til at sparre med hinanden omkring de udfordringer, som opstår i plejen. Personalet oplever, at der er et godt tværfagligt samarbejde omkring borgerforløb med demens, og de har fokus på at bruge hinandens kompetencer. Både samarbejdet med demenskoordinatorerne i kommunen og den praktiserende læge beskrives som velfungerende. Endvidere er personalet glade for samarbejdet med musikterapeuten i huset. Personalet erfarer, at borgere med demens har glæde af musikken. Personalet føler sig kompetente til at varetage plejen af borgere med demens.

Personalet oplever, at det kan være svært hvis de pårørende har nogle forventninger, som personalet ikke kan imødekomme. Personalet ytrer også, at plejen af den demente borger kan være vanskelig, når borgeren venter på at få plads på et demenscenter, fordi borgeren er for dårlig til at være på Rosengården. Personalet arbejder med personcentret omsorg og anvender Kitwoods blomst.

Lederen fortæller, at et personale lige er blevet uddannet i "nænsom nødværge", hvor den nye viden skal udbredes til hele huset. Blandt andet skal alle nye medarbejdere undervises i "nænsom nødværge". Der har ikke været anvendt magt i 2019, ej heller nogen voldsregistreringer. Personalet udtrykker, at volden fylder meget lidt i hverdagen.

Medarbejder udsagn:

"Det er svært når en datter forventer, at moderen skal i bad to gange om ugen, men moderen ikke ønsker at komme i bad".

"Det er relationen før opgaven. Hvis missionen kun er at få borgeren i bad, så lykkes det ikke".

Borgerens sidste tid

Opfyldt ☐ Ikke opfyldt ☒

Personalet giver udtryk for, at de arbejder med at indhente informationen omkring borgerens ønsker for den sidste tid. Der er udarbejdet en palliationsmappe i sygeplejerskegruppen i kommunen. Heri forefindes en samtaleguide til samtale med borgeren og de pårørende. Det er sygeplejersken og kontaktpersonerne, der primært har samtalen med borgeren.

Personalet beskriver, at det er svært at afholde disse samtaler, især ved borgere, der er kognitivt funktionshæmmet. 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 er endvidere i tvivl om, hvor informationerne skal stå i borgerens journal. Personalet ved, at når en palliationsmappe oprettes, dokumenteres det i helbredstilstande.

Personalet følger sig kompetente til at varetage plejen af den døende borger. Personalet kan trække på akutteamet, og de har et godt samarbejde med de praktiserende læger, som ordinerer tryghedskassen. Personalet giver udtryk for, at de er gode til at være på forkant i forhold til tryghedskassen, og personalet får lavet gode aftaler med pårørende og læger osv.

Rosengården har en palliations nøgleperson i huset og arbejder lige nu med et projekt sammen med musikterapeuten, hvor der er fokus på at oprette en værktøjskasse til den psykiske pleje af den døende borger.

Tilsynet vurderer, at to målepunkter omhandlende "Borgerens sidste tid" ikke er opfyldte. Målepunktet omhandlende indhentning af informationer om borgerens sidste tid og målepunktet omhandlende dokumentation.

Tilsynets vurdering af ikke opfyldte målepunkter:

- Personalet arbejder ikke systematisk med indhentning af informationer omkring borgernes ønsker for den sidste tid.
- Personalet kan ikke redegøre for, hvordan borgernes ønsker til livets afslutning dokumenteres i Cura.

Arbejds miljø og kompetenceudvikling

Opfyldt ☒ Ikke opfyldt ☐

Personalet arbejder i blandede vagter og beskriver en god kommunikation blandt kolleger og ledere. Der er lavet trivselsundersøgelse i foråret, som har vist god trivselsoplevelse. Personalet giver udtryk for, at der er overlap i alle vagttag, hvilket virker samskabende. Personalet oplever et godt arbejdsmiljø, og de oplever en flad kultur, hvor alle uanset uddannelse er lige meget værd.

Det er tilsynet vurdering, at nye medarbejdere tages godt imod. Der foregår introduktionsforløb for nye

medarbejdere, og der arbejdes p.t. i ledergruppen med at få iværksat mentorordning for nye medarbejdere.
Dagligdagen på Rosengården er organiseret på en måde, hvor der er mulighed for faglig sparring og undervisning. Der foregår tavlemøder hver dag, og sygeplejerskerne underviser ad hoc. Endvidere foregår beboerkonferencer og gangmøder.

Tilsynet anbefaler følgende som udviklingspotentialer:

- At der udarbejdes et årshjul med koordinerede indsatser og undervisning, så der arbejdes systematisk med kvalitetssikring og vedligeholdelse af medarbejdernes kompetencer.
- At der arbejdes videre med mentorordning for nyansatte.

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	XXXX			
Doseringsæskerne er mærket korrekt	XXXX			
Overensstemmelse mellem antal tabletter på medicinlisten og i doseringsæskerne	XXX	X		Uger som doseret, ej dosispakket
Dispenseret PN medicin korrekt anmærket	X		XXX	
Dato for medicingennemgang	XXXX			Juni 2019, 11.12.2018.
Sundhedsfaglig dokumentation				
Sygdomme/diagnose (Generelle oplysninger)	XXXX			
Funktionsevne tilstande – 5 tilstande vurderes fra 1-4	XXXX			
Helbredstilstande – vurdering 1: Funktionsniveau 2: Bevægelsesapparat 3: Ernæring 4: Hud og slimhinder	XXXX			

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	XXXX			
Døgnrytmeplan	XXXX			
Livshistorie	XXX	X		For en af borgerne står det oplyst, at borgeren ikke ønsker livshistorien oplyst. <u>Tilsynets vurdering af ikke opfyldte målepunkter:</u> At der ikke var udfyldt livshistorie på en terminalerklæret borger, der har boet på Rosengården plejecenter i snart et år. Såfremt borgerne ikke ønsker dette oplyst, angives dette.
Informeret samtykke - værgemål?	XXX	X		For en af de fire borgere forelå der ikke dokumentation af samtykkeerklæring eller af borgerens samtykkekompetencer. <u>Tilsynets vurdering af ikke opfyldte målepunkter:</u> At der manglede dokumentation af informeret samtykke, og af vurdering vedrørende borgerens evne til at give samtykke på en af de fire borgere.
<u>Tilsynets vurdering af ikke opfyldte målepunkter:</u> At der ikke var udfyldt livshistorie på en terminalerklæret borger, der har boet på Rosengården plejecenter i snart et år. Såfremt borgerne ikke ønsker dette oplyst, angives dette. At der manglede dokumentation af informeret samtykke, og af vurdering vedrørende borgerens evne til at give samtykke på en af de fire borgere.				

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 Mette Riisberg Evald, 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 Mette Riisberg Evald.
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 Mette Riisberg Evald.

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 vejet 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 beboere.
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 arbejds miljø, 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	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	Borgeren er udredt med relevante sundhedsfaglige tilstande og

sundhedsfaglige problemområder	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.
Døgnyrteplan	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
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? -Ernæringsscreening, vægt
Er du blevet tilbudt at blive vejlet? Hvis ja, hvor hyppigt?	

	Hvor hyppigt vejer I borgerne? Hvordan samarbejder I med diætister og ergoterapeuter? (ernæringsproblematikker, dysfagi)
	Borgere med demens
	Hvilke forudsætninger har I for at hjælpe borgere med demens? - opsporing, kurser, uddannelse Hvilke udfordringer oplever I omkring den demente borger? Hvornår anvender I magt? (Magtanvender 2019) Hvordan arbejder I med voldsforebyggelse? (Voldsregistreringer 2019)
	Borgerens sidste tid
	Hvordan arbejder I med at indhente og imødekomme borgerens ønsker til livets afslutning? 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? (palliationssygeplejersken)
	Arbejdsmiljø og kompetenceudvikling
	Hvordan har I det med hinanden – hvordan er arbejdsmiljøet? (kommunikation, vagter i mellem, forskellige faggrupper) Hvordan introduceres nye kollegaer? -Introduktionsprogram, mentor, tid afsat til oplæring Hvordan har I organiseret undervisning og faglig sparring i hverdagen?