

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

# Tilsynsrapport

## Kommunalt tilsyn 2019

### Søhusparken

### Plejeboliger

### Syddjurs Kommune

Afdelingerne: Hus B+E+F3  
Adresse: Søhusvej 8, 8400 Ebeltøft  
Centerleder: Karina Kurtzmann  
Teamleder Maria N. Clausen  
Tlf. : 87536080/23674049  
Mail: karc@syddjurs.dk

Tilsynsdato: 03.12.2019

---

## 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 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 03.12.2019 gennemført uanmeldt tilsyn på Søhusparken Plejeboliger. Der er udført tre tilsyn på Søhusparken i de tre teams, som ledes af tre teamledere. De tre teams er sammensat på følgende vis:

Karina Kurtzmann (Hus C+F)

Tina Sørensen (Hus A+D+F1)

Maria N. Clausen (Hus B+E+F3)

Denne rapport beskriver tilsynet i teamet (som ledes Maria N. Clausen) har afsæt i Hus B+E+F3.

I tilsynet deltog teamleder Maria N. Clausen, sygeplejerske Hanne Morgenfrue, social-sundhedshjælper Randi Marker.

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

Der bliver ved tilsynet foretaget følgende:

- ✓ Tre interviews med borgere som bor på plejecentret (Hus B+E+F3)
- ✓ 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
- ✓ Arbejdsmiljø og kompetenceudvikling
- ✓ Medicin tjek
- ✓ Sundhedsfaglig dokumentation

### Oplysninger om plejecentret

Plejeboligerne Søhusparken ligger i et naturskønt område, med udsigt til vand og skov.

Søhusparken består af i alt 110 boliger som er fordelt i otte huse. (Hus A+B+C+D+E+F1+F2+F3)

Hus A = 16 lejligheder, Hus B = 11 lejligheder, Hus C = 16 lejligheder, Hus D = 11 lejligheder, Hus E = 17 lejligheder og Hus F1+F2+F3 = 13 lejligheder på hver etage.

Til hvert hus er der et opholdsrum og et fælleskøkken. Tilsynet bemærker flotte spisemiljøer, som er pyntet flot og æstetisk op til jul. Tilsynet bemærker også, at der i gangarealerne/opholdsrum bagved i hus A-E trænger til oprydning. Miljøerne virker tomme og kedelige, der mangler atmosfære og hygge. Det er af

tilsynet vurderet, at der skal sættes ind overfor at skabe indretning, som fremmer besøg af borgere der vil gå tur, eller har brug for en hyggestund med andre borgere.

Hovedindgangen er ved de lave boliger, hvor plejecenterlederen har kontor. Ved de høje boliger ligger cafeen, der bruges til større arrangementer, og kan lånes af beboerne til f.eks. fødselsdage og lignende.

18 lejligheder stå tomme, da tilsynet er på besøg. Søhusparken søger en ny plejecenterleder og Karina Kurtzmann er nuværende konstitueret plejecenterleder.

Personalesammensætning:

Der er ansat 6 sygeplejersker

Der er ansat 18 social- og sundhedsassistenter

Der er ansat 51 social- og sundhedshjælpere

Der er ansat 3 pædagoger

Der er ansat 5 aktivitetsmedarbejdere

Der er ansat 8 ernæringsassistenter

Der er ansat 3 ufaglærte.

#### **Tilbage melding på rapportudkast**

Centerleder Karina Kurtzmann blev kontaktet 18.12.2019, og kunne dokumentere, at der var dokumentation for medicingennemgang på alle tre borgere og man havde forholdt sig til de 12 helbredstilstande, dette er taget til efterretning i rapporten. Herefter er rapporten godkendt til udsendelse.

## **2. Samlet vurdering efter tilsynsbesøg**

### **Samlet vurdering og kategorisering**

Hjortshøj Care har efter tilsynsbesøget den 03.12.2019 vurderet, at plejecenteret indplaceres i kategorien:

**Ingen 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.

Tilsynet anbefaler følgende som udviklingspotentialer:

- At der ledelsesmæssigt følges op på pausekultur og privat snak i fællesrum. Endvidere hvordan personalet inkluderer borgeren i pauserne, hvis pauserne afholdes i fællesrum.
- At det besluttet, hvor borgernes ønsker til livets afslutning dokumenteres i Cura.
- At der udarbejdes et årshjul med koordinerede indsatser og undervisning, så der arbejdes systematisk med kvalitetssikring og vedligeholdelse af medarbejdernes kompetencer.

### 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, to mænd og en kvinde. De tre borgere blev valgt ud fra ovennævnte kriterier. Borgerne repræsenterede alderen mellem 67 år – 94 år. Borgerne havde boet på Søhusparken Plejeboliger fra ca. 1 måned til 3 år. Borgernes lejligheder var rene og ryddelige, og borgerne var velklædte og velsoignerede.

| Borgeroplevet kvalitet                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| Sammenfatning med udgangspunkt i borger interview                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                   |
| <b>Livskvalitet, selvbestemmelse og værdighed</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Opfyldt <input checked="" type="checkbox"/> Ikke opfyldt <input type="checkbox"/> |
| <p>De tre borgere tilsynet taler med, er alle glade for at bo på Søhusparken. De oplever både frihed til at bestemme selv og trivsel i hverdagen. To af borgerne udtrykker eksplicit, at de oplever, at Søhusparken er blevet deres hjem. 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 at der er en god omgangstone.</p> <p>Tilsynet observerer, at personalet sidder i fællesrummet og holder pauser - dagen igennem så tilsynet dette præsenteret flere gange. Der tales højlydt om private emner og borgerne er ekskluderet i fællesskabet. Ingen borgere, som tilsynet taler med, problematiserer personalets adfærd. Det er dog usædvanligt for tilsynet at se, at personalet opholder sig så meget sammen uden at inkludere borgerne.</p> <p><u>Borgerudsagn:</u></p> <p><i>"Jeg har det godt her, jeg kan godt lide at bo her."</i></p> <p><i>"Jeg synes faktisk det er her jeg bor og trives her, men det har været en meget stor forandring at flytte hertil".</i></p> <p><i>"De ser mig ualmindeligt godt. Personalet er meget flinke, hjælpsomme og der er en god omgangstone."</i></p> <p><i>"Jeg gør som der bliver sagt. Min gamle døgnrytme bliver respekteret og jeg befinder mig godt her."</i></p> <p><i>"Det vigtigste for mig er, at jeg kan klare mig selv. Personalet respekterer, hvis der er noget, jeg synes skal laves om. I det store hele er vi enige."</i></p> <p><u>Tilsynet anbefaler følgende som udviklingspotentialer:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>At der ledelsesmæssigt følges op på pausekultur samt privat snak i fællesrum. Endvidere hvordan personalet inkluderer borgeren i pauserne, såfremt pauserne afholdes i fællesrum.</li> </ul> |                                                                                   |
| <b>Personlig/praktisk hjælp og rehabilitering</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Opfyldt <input checked="" type="checkbox"/> Ikke opfyldt <input type="checkbox"/> |
| <p>To af borgerne angiver, at de er selvhjulpne og klarer selv alt omkring den personlige pleje. De får begge hjælp til medicindosering. Den tredje borger oplyser, at han får hjælp til et bad en gang ugentlig og støtte til at klare den daglige personlige pleje. Alle tre borgere tilkendegiver, at de er tilfredse med rengøringen hver 14. dag,</p> <p>Det er tilsynet vurdering, at lejlighederne er ryddelige og rene.</p> <p><u>Borgerudsagn:</u></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                   |

*"Jeg tager selv bad hver morgen, personalet kommer hver morgen og hjælper mig med medicinadministrationen fordi jeg har så dårligt syn."*

*"Jeg er selvhjulpne, de kigger ind til mig om morgen og tager min medicin frem."*

#### Borgeraktivitet

Opfyldt ☒

Ikke opfyldt ☐

To af borgerne tilkendegiver, at personalet er opmærksomme på at oplyse om dagens aktiviteter, enten når de kommer forbi om morgen eller til måltiderne. Borgerne nævner aktiviteter som: yoga, onsdagscafe, gymnastik, kortspil, busarrangementer, filmklub, erindringsdans, stolegymnastik, sang og musik. Den ene borger bruger klippekortsordningen, den anden mener ikke at have hørt om ordningen. To af borgerne angiver, at de gennem livet altid har været meget fysisk aktive. De holder sig begge aktive ved at gangtræne og går ture på gangen, samt går til og fra måltiderne. Den tredje borger oplyser, at han ikke ønsker at deltage i aktiviteter, og selvvalgt ikke er fysisk aktiv. Det er tilsynets vurdering, at to af borgerne selv er opmærksomme på at være fysisk aktive, i det omfang de magter det. Det er ligeledes tilsynets indtryk at to af borgerne er meget tilfredse med aktivitetsudbuddet.

#### Borgerudsagn:

*"Jeg bruger klippekortsordningen en halv time hver anden uge til at snakke med køkkenchefen." Desuden går jeg med til alle de aktiviteter jeg nå at komme med til. Aktiviteterne er underholdning for mig."*

*"Jeg har dyrket gymnastik hele livet og er glad for at kunne være med til gymnastik her. Jeg er ikke blevet informeret om klippekortsordningen."*

#### Ernæring og kost

Opfyldt ☒

Ikke opfyldt ☐

Alle tre borgere taler meget rosende om maden, som de finder varieret, god og mættende. Borgerne spiser som regel alle måltider i løbet af dagen, sammen med de andre beboere. Borgerne vælger selv, om de ønsker at spise i lejligheden eller i den fælles spisesstue. En af borgerne er flyttet ind for ca. 1 måned siden, og har endnu ikke fundet nogen at snakke med til måltidet. Den anden borger tilkendegiver, at det er hyggeligt at spise sammen med de andre. Den tredje borger fortæller, at han er tilfreds med måltidet. Borgerne er selvhjulpne i spisesituationen, og fortæller at de en gang om måneden bliver tilbudt at blive vejret.

#### Borgerudsagn:

*"Maden er perfekt, der er ikke noget at klage over. Jeg har endnu ikke fundet nogen at tale med ved måltidet. Jeg havde ikke troet de andre der bor her var så dårlige."*

*"Maden er super god, det er hyggeligt til måltiderne. Jeg har taget på mens jeg har boet her, jeg bliver vejret en gang om måneden."*

## 4. Medarbejderoplevet kvalitet (dialogmøde)

Deltagere ved dialogmødet: teamleder Maria N. Clausen, sygeplejerske Hanne Morgenfrue, social-sundhedshjælper Randi Marker.

| Medarbejderoplevet kvalitet                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| Sammenfatning med udgangspunkt i dialogmøde med leder og medarbejdere                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                   |
| <b>Livskvalitet, selvbestemmelse og værdighed</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Opfyldt <input checked="" type="checkbox"/> Ikke opfyldt <input type="checkbox"/> |
| <p>Personalet tilkendegiver, at de i mødet med borgeren udviser respekt for borgeren ved: at udvise respekt for borgerens levede liv og selvbestemmelse. I den forbindelse tilkendegives, at personalet indimellem står i et dilemma: på den ene side at respektere borgerens selvbestemmelse og så på den anden side afhjælpe, at borgerens selvbestaldede handling ikke bliver selvskadende. Der bliver ligeledes taget hensyn til borgernes individuelle behov, fx borgernes individuelle døgnrytme og til at borgernes funktionsniveau kan være forskelligt fra dag til dag.</p> <p>Medarbejderudsagn: <i>"Vi lytter, vi retter ind, - vi må lægge vores egne værdier og normer til side."</i><br/> <i>"Vi har respekt for individets selvbestemmelsesret og for at borgeren skal give samtykke."</i></p>                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                   |
| <b>Personlig/praktisk hjælp og rehabilitering</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Opfyldt <input checked="" type="checkbox"/> Ikke opfyldt <input type="checkbox"/> |
| <p>Personalet tilkendegiver, at der er fokus på den rehabiliterende indsats, ved man giver tid og lader borgerne gøre mest mulig selv.</p> <p>Der opstilles sammen med borgerne mål og anvisninger på, hvorledes den daglige pleje og omsorg individuelt tilrettelægges hos borgeren. Fysioterapeuten træner med flere af borgerne og ergoterapeuten indgår også med vurderinger.</p> <p>Dette eksemplificeres ved en borger, der ved indflytningen skulle have hjælp til alt og sad i kørestol. Borgeren er nu rehabiliteret til blot at skulle guides til personlig pleje, og kan gå ved en rollator.</p> <p>Det er forflytningsvejlederne, der bestiller hjælpemidlerne. Det opleves, at borgerne har de hjælpemidler, de har brug for. Personalet fortæller, at hjælpemidlerne kommer hurtigt.</p> <p>Medarbejder udsagn: <i>"Rehabiliteringen er tænkt ind i den pleje, hvor vi prøver at motivere borgeren til at gøre det de kan selv. Flere borgere hjælper til med hverdagsaktiviteter, fx at hjælpe til i køkkenet og rydde af bordet efter måltidet."</i></p> |                                                                                   |
| <b>Borgeraktivitet</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Opfyldt <input checked="" type="checkbox"/> Ikke opfyldt <input type="checkbox"/> |
| <p>Personalet fremhæver, at det er i fællesrummene, der etableres kontakt. Både personalet og aktivitetsmedarbejderen hjælper borgerne med at understøtte relationer, de opstår også i forbindelse med aktiviteterne.</p> <p>Personalet tilkendegiver, at det er vigtigt, at aktiviteterne giver mening for borgerne. Man er opmærksom på at inddrage borgerne i aktiviteter, der matcher deres interesser. Flere borgere inddrages i hverdagsaktiviteter fx madlavning, borddækning og tøjsammenlægning. Personalet er gode til at bruge klippekortsordningen både til individuelle og gruppeaktiviteter. Der er et opslag med aktiviteterne så også de pårørende kan orientere sig om månedens aktiviteter. Personalet er ligeledes opmærksomme på at informere borgerne på dagen. Der nævnes aktiviteter som: stolegymnastik, yoga, erindringsdans, onsdags cafe, kortspil, filmklub, gudstjeneste, sang og musik.</p> <p>Personalet har fokus på, at borgerne får sig bevæget, det sker fx ved gangtræning til måltider, aktiviteter</p>                             |                                                                                   |

og gåture i det fri.

Medarbejderudsagn:

*"Det er vigtigt at aktiviteterne giver mening for borgerne, - hverdagsaktiviteter som at være med til at lave mad, skrælle kartofler, bage småkager samt lægge tøj sammen giver mening for flere af vores borgere."*

#### Ernæring og kost

Opfyldt ☒ Ikke opfyldt ☐

Maden bliver tilberedt ude i afdelingernes køkkener, og der er ved tilsynet en dejlig duft af mad i huset. Borgerne har faste pladser omkring spisebordet. Der sidder personale med til måltiderne, der enten spiser deres madpakke eller det ene pædagogiske måltid, der er bevilliget i hver afdeling. Maden bliver sendt rundt på små fade, og personalet hjælper, hvor der er behov for støtte. I julemåneden er der adventsgaver til borgerne, som hyppigt bliver genstand for et samtaleemne under måltidet. Nogle af borgerne hjælper med at dække bord og rydde af.

Ergoterapeuten laver dysfagiscreening. Personalet laver selv ernæringscreening på borgerne. Borgerne tilbydes at blive vejlet 1 x om måneden eller hyppigere ved en ernæringsproblematik.

#### Borgere med demens

Opfyldt ☒ Ikke opfyldt ☐

Personalet oplyser at de fleste i personalegruppen har været på et to dages kursus i demens. Der er demensnøglepersoner i mange af husene, som personalet sparrer med. Personalet arbejder med personcentret omsorg og Tom Kitwoods principper. Her er borgeren i centrum og blomsten bruges til at afdække, hvad der kunne være meningsfuldt for borgeren. Personalet konsulterer ligeledes kommunens demens koordinator, der giver kvalificeret sparring på, hvordan den pågældende borger bedst tilgås. Der udarbejdes herpå en socialpædagogisk handleplan, så personalet har en ens tilgang til borgeren. Dette dokumenteres i Cura. Der afholdes beboerkonferencer, når personalet bemærker behovet.

Der har ikke været ansøgt om magtanvendelse. I stedet kan man som ovenfor nævnt inddraget demenskonsulenter, samt ekstern bistand til at bistå personalet med nogle redskaber til at håndtere situationen.

Medarbejderudsagn: *"Vi sparrer med demensnøglepersonerne og gør brug af hinandens erfaringer, når der opstår tvivl om, hvordan man håndterer en vanskelig situation med en dement borger."*

*"Vi kontakter også demens koordinatoren. Hun får os på rette vej i forhold til at kunne tilgå borgeren. Det sker ved, at hun får sat struktur på borgerens hverdag."*

*"Hele huset emmer af, at vi har lært om hvor effektiv berøring er på en borger med demens."*

#### Borgerens sidste tid

Opfyldt ☐ Ikke opfyldt ☒

Personalet oplever at der er mange borgere, der gerne vil tale om deres ønsker til "livets afslutning" og borgere der bestemt ikke vil tale om emnet. Der lægges vægt på at emnet tages op, når man har fået skabt en relation til borgeren og de pårørende. Det handler om at have situationsfornemmelse for, hvornår borgeren og de pårørende er klar til at tale om borgerens ønsker til "livets afslutning". Det er ikke formaliseret, hvor eventuelle ønsker til "den sidste tid" dokumenteres i Cura.

Personalet fremhæver at det er meget fagligt, lærerigt og trygt, at de kan sparre med deres palliations-sygeplejerske. Det har ligeledes været meget hjælpsomt med palliationsmappen, hvor der er en

samtaleguide med forslag til, hvilke emner en samtale med borgeren og de pårørende kunne omhandle. Der er desuden anvisninger på, hvad og hvordan man observerer den døende borger. Personalet oplever sig kompetente til at pleje den døende borger, og gør brug af palliationsmappen samt palliationssygeplejersken. Medarbejderne tilkendegiver at de er rigtig gode til at sparre med hinanden, hvis der er noget, de er i tvivl om. Der anvendes tryghedspakke og der gives udtryk for, at der er et meget velfungerende samarbejde med plejehjemslægerne.

Medarbejderudsagn: " Vi oplever, at det er vigtigt, at vi får skabt en relation til borgeren, inden vi kan tale med borgeren om "den sidste tid".

"Der er mange borgere der er åbne om, hvad de ønsker der skal ske i deres "sidste tid", og der er borgere der bestemt ikke vil tale om det."

Tilsynets vurdering af ikke opfyldte målepunkter:

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

Tilsynet anbefaler følgende som udviklingspotentialer:

- At det besluttet, hvor borgernes ønsker til "livets afslutning" dokumenteres i Cura.

#### Arbejds miljø og kompetenceudvikling

Opfyldt ☒

Ikke opfyldt ☐

Personalet tilkendegiver, at de har en god arbejdsplads og at de har det godt med hinanden. Det nævnes, at der for flere år siden, har været en tendens til at snakke i krogene. Der er i dag en højere grad af åbenhed og en kultur for, at man så vidt muligt prøver at forholde sig fagligt til uenigheder og siger det til rette vedkommende.

Der afholdes beboerkonferencer om borgere, hvor problemstillinger bliver belyst og gjort til faglig drøftelse i et fagligt forum. Konferencerne afholdes når personalet angiver, at der er et behov for dette. Personalet mødes i afdelinger ved triageringstavlen til morgenmøde, formiddagsmøde og til et overlapsmøde med aftenvagten. Det nævnes, at den faglige sparring og dialog ofte opstår ved et tavlemøde, hvor sygeplejersken så underviser ad hoc.

Nyansatte ufaglærte medarbejdere får en mentor, der er ansvarlig for oplæringen af medarbejderen. Der er desuden et introduktionsprogram som den nye medarbejder skal igennem.

Medarbejderudsagn:

" Der er rekrutteringsproblemer i forhold til at få assistenter, - vi bærer på en dårlig historie om stedet."

"Påbuddet har givet et os, i stedet for et dem og os." Vi har fået lov at være nye igen og det har højnet kvaliteten." Der mangler stadig kontinuitet og sammenhængskraft fagligt."

Beliggenheden er en udfordring, - det er huset for enden af vejen."

Tilsynet anbefaler følgende som udviklingspotentialer:

- At der udarbejdes et årshjul med koordinerede indsatser og undervisning, således at der arbejdes systematisk med kvalitetssikring og vedligeholdelse af medarbejdernes kompetencer.

## 5. Dokumentation og Medicin tjek

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

|                                                                                                                                                    |     |   |  |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---|--|--|
| Døgnrhythmeplan                                                                                                                                    | XXX |   |  |  |
| Livshistorie                                                                                                                                       | XXX |   |  |  |
| Informeret samtykke<br>- værgemål?                                                                                                                 | XX  | X |  |  |
| <u>Tilsynets vurdering af ikke opfyldte målepunkter:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Hos en borger skal indsatsen evalueres.</li> </ul> |     |   |  |  |

## 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           | <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, 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, tilsynsførende Mette Hjortshøj og Mette Riisberg Evald.</p> |

## Bilag 2 – Beskrivelse af målepunkter Kommunalt tilsyn 2019

### Borgeroplevet kvalitet

| Målepunkter<br>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<br>(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 samt mulighed for at deltage i meningsfulde aktiviteter.<br>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.<br>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<br>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 samt medindflydelse.                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Trivsel                                    | Personalet arbejder målrettet med borgerens trivsel og har fokus på vigtigheden af relationer, samt 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.<br>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 samt en god dialog ved måltidet.                                                                                                                                                  |
| Ernæringsproblematikker og dysfagi.        | Personalet arbejder med at identificere ernæringsproblematikker vha. vægtmåling, screening osv.<br>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.<br>Der anvendes anerkendte begreber indenfor demens, såsom vægtningen af borgerens livshistorie, socialpædagogiske handleplan samt 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<br>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.<br>Dispenseret P.N. medicin er anmærket korrekt.<br>Dato for medicingennemgang er noteret.                |
| Sundhedsfaglig dokumentation            |                                                                                                                                                                                                  |
| Sygdomme<br>(generelle oplysninger)     | Der er en opdateret beskrivelse af borgernes sygdomme, samt af hvem der er ansvarlig for opfølgning og kontrol. Ligeledes dokumenterede aftaler for opfølgning og kontrol af borgernes sygdomme. |
| Funktionsevne tilstande                 | Borgerne er udredt med relevante funktionsevnetilstande af visitationen.                                                                                                                         |
| Helbredstilstande / 12                  | Borgerne er udredt med relevante sundhedsfaglige tilstande og                                                                                                                                    |

|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| sundhedsfaglige problemområder | tilhørende indsatser, handlingsanvisninger og observation.<br>Jf. sygeplejefaglige optegnelser skal der som minimum tages stilling til, om borgeren 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 – således at det fremgår, at der er foretaget en vurdering af problemområderne. |
| Døgnyrteplan                   | Der er udarbejdet en besøgsplan med afsæt i de udredte funktionsevnetilstande.<br>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 at personalet hjælper dig med i hverdagen?<br>- personlig pleje<br>- praktisk bistand | Hvordan arbejder I med rehabilitering hos borgeren?<br>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?<br>Hvordan rekvirerer I hjælpemidler til borgeren?<br>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?<br>-Ernæringsscreening, 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>                                                                                                                                                                                          |
|  | Borgere med demens                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|  | <p>Hvilke forudsætninger har I for at hjælpe borgere med demens?</p> <p>- 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>                    |
|  | Borgerens sidste tid                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|  | <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> |
|  | Arbejdsmiljø og kompetenceudvikling                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|  | <p>Hvordan har I det med hinanden – hvordan er arbejdsmiljøet?</p> <p>(kommunikation, vagter i mellem, forskellige faggrupper)</p> <p>Hvordan introduceres nye kollegaer?</p> <p>-Introduktionsprogram, mentor, tid afsat til oplæring</p> <p>Hvordan har I organiseret undervisning og faglig sparring i hverdagen?</p>        |