

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

Tilsynsrapport

Kommunalt tilsyn 2019

Plejeboligerne Frejas Vænge Syddjurs Kommune

Plejecenter: Frejasvænge
Adresse: Bugtrupvej 35, 39, 41, 8560
Kolind

Plejecenterleder: Gitte Povlsen
Tlf: 87536507
Mail: gip@syddjurs.dk

Tilsynsdato: 12.12.2019

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 faglig 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 12.12.2019 gennemført uanmeldt tilsyn på Frejas vænge Plejecenter.

I tilsynet deltog plejecenterleder og sygeplejerske Gitte Povlsen, teamleder og sygeplejerske Lene Vig Hernandez, kvalitetsansvarlig sygeplejerske Camilla Rønholt Wester, pædagog Dorte Bossow, social- og sundhedsassistent Rikke Jakobsen, kvalitetsansvarlig Sygeplejerske Eva Nielsen og sygehjælper Jette Rasmussen.

Tilsynet blev foretaget af sygeplejefaglig konsulent Mette Hjortshøj.

Der bliver ved tilsynet foretaget følgende:

- ✓ Tre interviews med borgere som bor på plejecentret
- ✓ Medicintjek
- ✓ 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
- ✓ Medicintjek
- ✓ Sundhedsfaglig dokumentation

Oplysninger om plejecentret

Frejasvænge har 40 boliger til demensramte borgere med særlige behov for pleje og omsorg.

Frejasvænge ligger i Kolind omgivet af en smuk natur. Boligerne ligger i ét plan med terrasse, hvor mange af boligerne har udgang til terrasserne. Der er udgang til et indhegnet stort, dejligt, grønt areal med et stisystem, der uvægerligt altid vil føre borgeren tilbage til huset. Boligerne er lyse og rummelige med en mobil skabsvæg, der kan fungere som rumdeler. Desuden er der et stort badeværelse og et lille tekøkken.

Tilsynet mødte op kl. 09 og blev mødt af en engageret plejecenterleder og personale. Tilsynet fik indledningsvist en rundvisning af plejecenterlederen. Flere af borgerne sad i de fælles spiserum og spiste morgenmad, hvor der var en varm, rolig og hyggelig atmosfære. Fællesarealerne er demensvenlige og æstetisk indrettede; der er til mindste detalje tænkt over tingene. Der er farveforskelle i afdæmpede farver på væggene, og flere af borgerne har pejlemærker bestående af private ting stående ved deres hoveddør, hvor der ligeledes er et billede af og navn på den pågældende borger. Gulvet er malet i en forårsgrøn farve i

de fælles spisestuer for at vække appetitten. Funktionaliteten og genkendeligheden i indretningen virker befordrende og trygheds- og trivselsskabende for borgerne.

Der er et sanserum med et stofbeklædt loft, hvor lys, lyd, billeder og behagelige møbler kan hjælpe med at bringe borgerne i en tilstand af ro.

Personalesammensætning:

Der er ansat teamleder

Der er ansat sygeplejersker

Der er ansat social- og sundhedsassistenter

Der er ansat social- og sundhedshjælpere

Der er ansat pædagoger

Der er ansat sygehjælpere

Der er ansat ernæringsassistenter

Der er ansat ufaglærte.

Der er ansat fysioterapeut

Tilbage melding på rapportudkast

Plejecenterleder Gitte Povlsen blev kontaktet d. 18.12.2019 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 12.12.2019 vurderet, at plejecenteret indplaceres i kategorien:

Ingen bemærkninger

Se endvidere Bilag 1.

Udviklingspotentialer og ikke opfyldte målepunkter

Tilsynet anbefaler følgende som udviklingspotentialer:

- At der indimellem arrangeres bankospil for interesserede borgere.
- At personalet sammen med borgeren og dennes pårørende får udfyldt livshistorien

Tilsynets vurdering af ikke opfyldte målepunkter:

- Hos en borger ligger en antibiotika-øjensalve sammen med borgerens aktuelle medicin, selv om borgerens behandling er ophørt for en uge siden.
- At der manglede dokumentation af informeret samtykke, og af vurdering vedrørende borgerens evne til at give samtykke på en af de tre borgere.
- Personalet kan ikke redegøre for, hvor borgerens ønsker til livets afslutning dokumenteres i Cura.
- At der manglede dokumentation af "informeret samtykke" samt manglende vurdering vedrørende borgerens evne til at give samtykke på en af de fire borgere.

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 kvinder og en mand. De tre borgere blev valgt ud fra ovennævnte kriterier. Borgerne repræsenterede alderen mellem 67 år – 95 år. Borgerne havde boet på Frejasvænge Plejecenter fra ca. 2 måneder 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 tre borgere tilsynet taler med giver udtryk for, at de trives og er glade for at bo på Frejasvænge Plejecenter. To af borgerne tilkendegiver at have selvbestemmelse og have indflydelse på eget liv. Den tredje borger har svært ved verbalt at tilkendegive, hvordan han har det, men er smilende og rolig og virker tilpas. Tilsynet spørger borgerne, om de føler sig set, hørt og forstået, hvilket de alle svarer ja til. Alle tre borgere oplever, at der er en god og respektfuld omgangstone. <u>Borgerudsagn fra de fire borgere:</u> • "Det er mit hjem - jeg får lov til alting. Omgangstonen er rigtig god, og personalet har humoristisk sans, jeg trives godt her." • "Jeg bestemmer det, jeg har brug for at bestemme. Der er en god omgangstone, og jeg trives her."	
Personlig/praktisk hjælp og rehabilitering	Opfyldt ☒ Ikke opfyldt ☐
Borgerne oplever, at personalet støtter dem og overtager i den personlige pleje, hvor de ikke selv kan. To af borgerne oplever at få den personlige og praktiske hjælp, de har brug for. Den tredje borger nikkede tilkendegivende til, at han fik den fornødne praktiske hjælp og blev inddraget i tilstrækkeligt omfang. 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 borgerne er velsoignerede og velklædte. Lejlighederne er ryddelige og rene. <u>Borgerudsagn:</u> "Jeg får den pleje, jeg har brug for. Der er tid til, at jeg gør det, jeg kan selv." "Der kommer en og hjælper mig med at blive vasket og sørger for, at jeg får børstet tænder."	

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: sang, musik, gymnastik, dans, gåture, højtlesning, busture. Klippekursordningen anvendes flittigt, og der er fokus på individuelle aktiviteter fx gåture. Borgerne tilkendegav, at personalet sørger for, at de kommer med til aktiviteterne. Flere af de adspurgte borgere deltager i sang, gymnastik, erindringsdans og har stor glæde af at sidde sammen med de andre borgere i opholdsstuen. Ved tilsynet var flere borgere samlet i opholdsrummene, hvor der blev serveret frisk frugt, og beboerne hyggede sig med personalet. <u>Borgerudsagn:</u> • <i>"Jeg er med på alle de busture og cykelture, jeg kan komme med på. I sidste uge var vi på konditori. Jeg går til sang og musik og stolegymnastik. Det er til gavn for mig at gøre noget selv, jeg er f.eks. med til dans en gang om ugen. Jeg kunne godt tænke mig, at der indimellem var bankospil med små gevinster."</i> • <i>"Jeg kan ikke huske aktiviteterne."</i> • <i>"Jeg ser mest fjernesyn."</i> Det er tilsynets vurdering, at borgerne oplever at deltage i meningsfulde aktiviteter. Flere af borgerne tilkendegav, at de prøvede at holde sig fysisk aktive. Den tredje borger angav, at han havde været nok fysisk aktiv i sit liv. Borgerne bliver ligeledes støttet i at deltage aktiviteterne i det omfang, de magter det. <u>Tilsynet anbefaler:</u> At der indimellem arrangeres bankospil for interesserede borgere.		
Ernæring og kost	Opfyldt ☒	Ikke opfyldt ☐
Alle de tre borgere, tilsynet taler med, tilkendegiver, at maden er god. De beskriver maden som god, varieret, mættende og flot pyntet og anrettet. En af borgerne fortæller, at hun indimellem tilbydes ønskekost. De tre borgere spiser alle deres måltider sammen med de andre i fællesskab og tilkendegiver, at der er en hyggelig atmosfære til måltiderne. <u>Borgerudsagn:</u> • <i>"Maden er rigtig god - eventyrlig og flot arrangeret med pynt. Jeg kan selv ønske, hvad jeg vil have. Jeg spiser alle mine måltider i den fælles spisestue."</i> • <i>"Maden er god, jeg spiser sammen med de andre."</i> • <i>"Maden er god, og det er rart at spise sammen med de andre."</i>		

4. Medarbejderoplevelset kvalitet (dialogmøde)

Medarbejderoplevelset kvalitet	
Sammenfatning med udgangspunkt i dialogmøde med leder og medarbejdere	
Livskvalitet, selvbestemmelse og værdighed	Opfyldt ☒ Ikke opfyldt ☐
Personalet fortæller, at de møder borgeren med respekt for borgerens individualitet, og for hvor borgeren er. Personalet besøger borgerne, inden de flytter ind på Frejasvænge. Dette i respekt for at møde borgeren og få kendskab til det liv, den pågældende borger kommer fra. Det tilkendes gives, at kendskabet til borgerens livshistorie er essentielt for respektfuldt at kunne møde mennesket bag demensen. Endvidere tilbydes borgeren og de pårørende en samtale efter indflytningen, hvor borgerens indflytningsforløb evalueres. Personalet arbejder bevidst med at fremme borgernes selvbestemmelse, dette gøres blandt andet ved at inddrage borgeren i valg. Det er tilsynet vurdering, at personalet møder borgerne respektfuldt og individuelt, og de er gode til at inddrage borgerens levede liv i mødet med borgeren. Personalet har fokus på borgernes fysiske og psykiske trivsel ved bl.a. at lægge vægt på at respektere, hvordan borgerne har levet deres liv, og har det perspektiv med i understøttelsen af borgernes trivsel og i relationsarbejdet. Personalet har fokus på borgernes fysiske og psykiske trivsel, her inddrages f.eks. musik og sang for at skabe tryghed og velvære i forbindelse med borgerens personlige pleje. Medarbejderudsagn: • <i>"Vi har meget blik for den enkeltes behov, og for hvordan situationen kan skifte fra minut til minut. Nærvær er meget vigtigt i samspillet med borgeren."</i> • <i>"Det er også meget vigtigt med struktur."</i> • <i>"Vi møder borgerne, hvor de er og har i tilgangen respekt for deres levede liv og livshistorie."</i> • <i>"Vi har meget "en til en kontakt". I sanserummet kan man faktisk også være sammen og hver for sig."</i>	
Personlig/praktisk hjælp og rehabilitering	Opfyldt ☒ Ikke opfyldt ☐
Personalet har fokus på borgernes fysiske og psykiske trivsel i forbindelse med den personlige pleje. Det sker ved at der inddrages musik og sang for at skabe tryghed og velvære i forbindelse med borgerens personlige pleje. Borgerne opfordres og motiveres til, at de selv gør så meget, de kan af den daglige personlige pleje. Personalet angiver, at borgerne har de hjælpemidler, de har brug for. Personalet fortæller, at hjælpemidlerne kommer hurtigt, og de synes, at rekvirering af hjælpemidler fungerer godt. Der opleves ikke ventetid, og samarbejdet omkring hjælpemidler foregår uproblematisk. Medarbejderudsagn: • <i>"Borgerne skal kunne gøre al det, de kan selv. Vi forsøger f.eks. at lade borgeren børste sine tænder selv, og efterfølgende vurderer vi om, der er behov for, at vi børster efter."</i>	
Borgeraktivitet	Opfyldt ☒ Ikke opfyldt ☐

Det tilkendegives, at meningsfulde aktiviteter for borgerne oftest har et individuelt afsæt. Relationsarbejdet vægtes højt; man har med stor succes en vagt, hvor et personale møder i civil og laver en til en-aktiviteter eller gruppeaktiviteter. Aktiviteterne er spontane og tilpasses den enkelte borger i forhold til, hvordan det aktuelle behov er, og er helt på de præmisser en borger med demens kan være i. Der udtrykkes imidlertid bekymring for, at der på sigt ikke længere vil være råd til at prioritere aktiviteter på det niveau pga. besparelser. Der er desuden mange fælles aktiviteter som sang og musik, erindringsdans, oplæsning, cykelture, busture, gudstjeneste og caféarrangementer m.m.

Medarbejderudsagn:

- *"Borgerne inddrages også i mange almindelige huslige arbejdsopgaver og hverdagsaktiviteter som at dække og rydde af bordet og vaske op."*

Ernæring og kost

Opfyldt ☒ Ikke opfyldt ☐

Maden bliver tilberedt i det åbne køkken, der er i forbindelse med det fælles spiserum. Der er meget fokus på at skabe en rolig og hyggelig ramme omkring borgernes måltider. Nogle borgere får morgenmaden serveret i deres bolig, andre spiser morgenmaden i fællesskab med de andre borgere. Stort set alle borgere spiser middagsmad og aftensmad i fællesrummet, og de har faste pladser. Personalet har pædagogisk måltid og køkkenpersonalet sidder også ved bordet under måltidet. Der er fokus på at skabe ro omkring måltidet.

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.

Borgerne tilbydes at blive vejet hver 4. uge eller hyppigere ved behov, og alle borgere ernæringsscreenes mindst en gang om året eller oftere ved mistanke om en ernæringsproblematik. Der er et godt samarbejde med køkkenet, og det er nemt at tilbyde borgerne mellemmåltider og ønskekost. Der er ligeledes et godt samarbejde med diætisten, som udarbejder ernæringsplaner ved borgere, hvor det er påkrævet.

Personalet har været på dysfagikursus og er meget fokuseret på, om borgerne har symptomer på dysfagi. Personalet tilkendegiver, at de ved, hvor de kan hente faglig sparring, og der samarbejdes tæt med både ergoterapeuten og diætisten desangående.

Borgere med demens

Opfyldt ☒ Ikke opfyldt ☐

Hele personalegruppen har været på demenskursus ved demensrejseholdet, og har taget e-learning kursus i ABC-demens. Alle i plejegruppen er desuden uddannet demensnøglepersoner. Personalet arbejder med personcentret omsorg og Tom Kitwoods principper. Vi er gode til at sparre med hinanden og bruger hinandens kompetencer, når det opleves udfordrende hos den demente borger.

Der bliver hver fjerde uge afholdt faglige konferencer, hvor hver enkelt borger drøftes fagligt, og man får afstemt en fælles tilgang til den enkelte borger. I borgerkonferencerne deltager: køkkenpersonale, plejepersonale, terapeuterne, pædagogerne, diætisten, teamleder og/eller centerlederen.

Personalet oplever, at der er et godt tværfagligt samarbejde med demenskoordinatorerne i kommunen og de praktiserende læger. Desuden er personalet glade for samarbejdet med musikterapeuten, som er til stede i huset flere gange om ugen. Personalet fremhæver, at borgere med demens har meget glæde af musikken og ikke mindst i det terminale forløb.

Plejecenterleder Gitte Povlsen orienterer om, at der på Frejasvænge er ansat to instruktører i nænsomt nødværge, og hele personalegruppen er undervist i dette. Personet arbejder målrettet på at forebygge magtanvendelse. Dette sker ved, at personalet er tydelige i deres signaler og ved at skabe en tillid hos borgerne, inden de udfører en handling. Borgerne har en socialpædagogisk handleplan, hvor det er relevant. Der har ikke været anvendt magt i 2019. Der er 10 voldsregistreringer. Medarbejderne oplever sig kompetente til at varetage plejen af borgerne.

Medarbejderudsagn:

- *"Vi er rigtig meget på forkant med situationen og trækker os om nødvendigt, så borgeren får en pause. Nogle gange skal der et sceneskift til, så et andet personale går ind til borgeren."*

Borgerens sidste tid

Opfyldt ☐

Ikke opfyldt ☒

Personalet giver udtryk for, at de arbejder med at indhente informationen omkring borgerens ønsker for den sidste tid.

Teamleder og sygeplejerske Lene Vig Hernandez er uddannet palliations nøgleperson og er kommunens nøgleperson, på plejecentrene.

Lene har været med til at udarbejde materialet i palliationsmappen, der er lavet af kvalitetssygeplejerskerne i kommunen. I mappen er en samtaleguide til samtale med borgeren og de pårørende. Personalet tilkendegiver samstemmende, at materialet er meget brugbart og hyppigt anvendt.

Samtalen med borgeren om den sidste tid foranlediges oftest af, at personalet konstaterer et funktionstab hos borgeren. I den forbindelse kontaktes egen læge og de pårørende til en samtale om, hvad der skal ske fremadrettet. Det er tilsynet vurdering, at personalet arbejder systematisk med at støtte både borgeren og de pårørende i borgerens sidste tid.

Hele personalegruppen er uddannet i basal palliation og oplever sig kompetente til at varetage plejen af den døende borger. De er gode til at spare med hinanden og gøre brug af hinandens forskellige kompetencer. Der er 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, læger osv.

Musikterapeuten kommer til de terminale hver dag, hvilket opleves meget værdifuldt for både borgeren, personalet og de pårørende.

Medarbejderudsagn:

- *"Når en beboer dør, opstår der nogle gange en åbning, hvor andre beboere får behov for at tale om, hvad de ønsker, der skal ske, når de dør."*
- *"Vi er et team omkring den døende, vi er rigtig gode til at bruge hinanden."*
- *"Det er ikke lykkedes os at få dokumenteret i cura."*
- *"Vi går jo ind i det, når borgeren selv er motiveret for det."*
- *"Vi forsøger ikke at være så berøringsangste omkring at tale om døden."*
- *"Vi har talt rigtig meget om, at det er vigtigt, at vi er et team omkring den døende."*

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

Tilsynets vurdering af ikke opfyldte målepunkter:

- Personalet tilkendegiver, at der ikke er et bestemt sted i Cura, hvor borgernes ønsker til livets afslutning dokumenteres i Cura.

Arbejds miljø og kompetenceudvikling

Opfyldt ☒ Ikke opfyldt ☐

Personalet tilkendegiver samstemmende, at arbejdsmiljøet er meget godt. To arbejdspladser blev slået sammen i april, og der er ansat 25 nye medarbejdere. Hele personalegruppen er efterfølgende blevet blandet sammen. Det tilkendegives, at der i begyndelsen var modstand på processen, men alle oplever, at alt er blevet endnu bedre. Der er en åbenhedskultur, hvor der fælles bliver taget hånd om problemerne.

Lederen oplever, at der i personalegruppen er en stor intern omsorg; medarbejderne er gode til at tage sig af hinanden. Det tilkendegives, at det ikke er synsninger, der afgør indsatsen, men fagligheden. Medarbejderne oplever, at deres leder er tæt på, er meget synlig, er tilgængelig og på den måde viser retning og ansvar.

Medarbejderudsagn:

- *"Jeg har aldrig oplevet at Gitte ikke har tid."*

Der er en samskabt kultur, hvor personalet hjælper hinanden på tværs i husene. Medarbejderne fremhæver, at de qua de forskellige arbejdsgrupper har haft indflydelse på og ansvar for, hvordan tingene er blevet implementeret. Det gælder også introduktionsprogrammet til nye medarbejdere, hvor der bliver sendt et velkomstbrev med arbejdsplan ud til den nye medarbejder. Der er en intro-ansvarlig i hvert hus, der er ansvarlig for oplæringen af den nye medarbejder og for, at medarbejderen kommer igennem alt det, der er på tjeklisten. Desuden er der en mentor, der er ansvarlig for at informere den nye medarbejder i alle de praktiske ting.

Hele personalegruppen har været på demenskursus ved demensrejseholdet, og har taget kursus e-learning kursus i ABC-demens. Alle i plejegruppen er desuden uddannet demensnøglepersoner. Der bliver hver fjerde uge afholdt faglige konferencer, hvor hver enkelt borger fagligt drøftes, og man får afstemt en fælles tilgang til den pågældende borger. I borgerkonferencerne deltager: køkkenpersonale, plejepersonale, terapeuterne, pædagogerne, diætisten, teamleder og centerlederen.

5. Dokumentation og Medicin tjek

For en af de tre borgere er den eneste medicintablet 'Pamol' efter behov.

Dokumentation og medicin	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
Medicin Tjek				
Aktuel medicin opbevares adskilt fra ikke aktuel medicin	XX	X		Hos en borger ligger en antibiotika-øjensalve sammen med borgerens aktuelle medicin, selv om borgerens behandling er ophørt for en uge siden.
Doseringsæskerne er mærket korrekt	XX		X	
Overensstemmelse mellem antal tabletter på medicinlisten og i doseringsæskerne	XX		X	
Dispenseret PN medicin korrekt anmærket			XXX	
Dato for medicingennemgang	XXXX			D. 7.11.2019, 14.11.2019, 14.11.2019
Sundhedsfaglig dokumentation				
Sygdomme/diagnose (Generelle oplysninger)	XXX			
Funktionsevne tilstande – 5 tilstande vurderes fra 1-4	XXX			
Helbredstilstande – vurdering 1: Funktionsniveau 2: Bevægelsesapparat 3: Ernæring 4: Hud og slimhinder 5: Kommunikation 6: Psykosociale forhold 7: Respiration og cirkulation 8: Seksualitet 9: Smerter og sanseindtryk 10: Søvn og hvile 11: Viden og udvikling 12: Udskillelse af affaldsstoffer	XXX			
Indsatser,	XXX			

handlingsanvisninger og observation				
Døgnrytmeplan	XXX			
Livshistorie	XXX			For borgeren, der var flyttet ind for 2 måneder siden, var livshistorien sparsom. Tilsynet blev oplyst, at de nærmeste pårørende havde fået udleveret arket til udfyldelse af livshistorie, der endnu ikke var afleveret. <u>Tilsynet anbefaler:</u> At personalet sammen med borgeren og dennes pårørende får udfyldt livshistorien.
Informeret samtykke - værgemål?	XX	X		For en af de tre 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> - Hos en borger ligger en antibiotika-øjensalve sammen med borgerens aktuelle medicin, selv om borgerens behandling er ophørt for en uge siden. - At der manglede dokumentation af informeret samtykke, og af vurdering vedrørende borgerens evne til at give samtykke på en af de fire borgere. <u>Tilsynet anbefaler:</u> - At personalet sammen med borgeren og dennes pårørende får udfyldt livshistorien.				

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 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.
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.

Bilag 2 – Beskrivelse af målepunkter Kommunalt tilsyn 2019

Borgeroplevet kvalitet

Målepunkter Borgeroplevet kvalitet	Uddybning af målepunkt
Livskvalitet, selvbestemmelse og værdighed	
Selvbestemmelse og livskvalitet	Borgeren føler sig inddraget i alle beslutninger, som tages på plejecentret vedrørende borgerens liv.
Værdighed og livskvalitet	Borgeren oplever sig respekteret og angiver at føle sig set, hørt og forstået. Borgeren oplever at have god trivsel.

Kommunikation	Borgeren oplever, at kommunikationen er respektfuld og der er en god omgangstone mellem borgeren og personalet.
Personlig/praktisk hjælp og rehabilitering	
Vedligeholdelse af færdigheder	Borgeren oplever, at der er tid i plejen til at vedligeholde sine færdigheder.
Praktisk og personlig hjælp (Hjælp til rengøring, tøjvask, personlig pleje, toiletbesøg mv.)	Borgeren oplever at få den fornødne praktiske og personlige hjælp.
Borgeraktivitet	
Aktiviteter	Borgeren oplever at få støtte og mulighed for at deltage i meningsfulde aktiviteter. Borgeren bliver informeret af personalet om de givne aktiviteter, som foregår.
Fysisk aktivitet	Borgeren får støtte til at være fysisk aktiv i det omfang, borgeren magter det.
Ernæring og kost	
Mad og måltider	Borgeren oplever, at maden mætter og smager godt. Borgeren oplever, at måltiderne foregår i en hyggelig atmosfære og får den fornødne hjælp i spisesituationer.
Vægt	Borgeren tilbydes at blive vejlet en gang om måneden og efter behov.

Medarbejderoplevet kvalitet / dialogmøde

Målepunkter Faglige fokuspunkter	Uddybning af målepunkt
Livskvalitet, selvbestemmelse og værdighed	
Mødet med borgeren	Borgeren bliver mødt individuelt med respekt og ligeværdighed.
Borgerens selvbestemmelse	Medarbejderne arbejder med at bevare og fremme borgerens selvbestemmelse og medindflydelse.
Trivsel	Personalet arbejder målrettet med borgerens trivsel og har fokus på vigtigheden af relationer og kontakt til andre 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 sundhedsfaglige problemområder	Borgeren er udredt med relevante sundhedsfaglige tilstande og tilhørende indsatser, handlingsanvisninger og observation. Jf. sygeplejefaglige optegnelser skal der som minimum tages stilling til, om patienten har potentielle og/eller aktuelle problemer indenfor de 12 sygeplejefaglige problemområder. Det skal fremgå af journalen, hvis en eller flere problemområder ikke er aktuelle for den enkelte borger – så det fremgår, at der er foretaget en vurdering af problemområderne.
Døgnrytmeplan	Der er udarbejdet en besøgsplan med afsæt i de udredte funktionsevnetilstande. Besøgsplanen beskriver, hvordan der arbejdes med afsæt i borgerens ressourcer, og hvor der er et rehabiliterende sigte.
Livshistorier	Der er udarbejdet en livshistorie og en beskrivelse af borgerens

	vaner og ønsker.
Patientrettigheder	Der er beskrevet, om borgeren er i stand til at give informeret samtykke, eller hvem der evt. har stedfortrædende samtykke.

Bilag 3 – interviewguides

Interviewguide - borger	Interviewguide – dialogmøde
Livskvalitet, selvbestemmelse og værdighed	Livskvalitet, selvbestemmelse og værdighed
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 beboere)
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?