

HJORTSHØJ & MØLLER CARE
G.C. AMDRUPS VEJ 5
8200 ÅRHUS N
TLF. 26185690
MAIL.
mettehjortshoj@gmail.com

Tilsynsrapport

Kommunalt tilsyn 2020

Plejeboligerne Frejas Vænge Syddjurs Kommune

Plejecenter: Frejas vænge
Adresse: Bugtrupvej 35,39,41 8560
Kolind
Centerleder: Gitte Povlsen
Tlf: 87536507
Mai: gip@syddjurs.dk

Tilsynsdato: 24.03.2021

1. Fakta om tilsynet

Formål

- ✓ At myndigheden – blandt andet via borgernes oplysninger – kan sikre sig, at borgerne får den hjælp, de er visiteret til, og at hjælpen udføres på fagligt kvalificeret vis med fokus på personlig pleje og omsorg, praktisk bistand, genoptræning og vedligeholdelsestræning.
- ✓ At tilsynene indeholder opfølgning på anbefalinger/bemærkningerne fra tilsynet året før.
- ✓ At tilsynene skaber mulighed for læring og faglig udvikling.
- ✓ At der føres tilsyn med en række aspekter vedrørende fysiske ressourcer, organisation og trivsel.

Metode

Hjortshøj & Møller Care har den 24.03.2012 gennemført uanmeldt tilsyn i Plejeboligerne Frejas Vænge. I tilsynet deltog plejecenterleder og sygeplejerske Gitte Povlsen, social-og sundhedsassistent Annemette W. Rasmussen og Maria Lyng Nielsen, sygehjælper Jytte Rasmussen, kvalitetsansvarlig sygeplejerske Camilla Rønholt Wester og pædagog Uffe Møller.

Tilsynet blev foretaget af sygeplejefaglig konsulent Mette Hjortshøj.

Der bliver ved tilsynet foretaget følgende:

- ✓ Tre interview med borgere som bor på plejecentret
- ✓ Medicin tjek
- ✓ Dokumentationsgennemgang
- ✓ Dialogmøde med leder og medarbejder.
- ✓ Opsamling/tilbage melding til centerleder
- ✓ Udarbejdelse af rapport med samlet vurdering/kategorisering

Målepunkter

Faglige fokusområder for tilsynet 2020 i Syddjurs kommune:

- ✓ Livskvalitet, selvbestemmelse og værdighed
- ✓ Ensomhed
- ✓ Personlig- og praktisk hjælp og rehabilitering
- ✓ Det gode måltid
- ✓ Ernæring og kost
- ✓ Borgere med demens
- ✓ Borgerens sidste tid
- ✓ Medarbejdernes kompetencer indenfor demensområdet.
- ✓ Medicin tjek
- ✓ Sundhedsfaglig dokumentation

Oplysninger om plejecentret

Frejas vænge har 40 boliger til demensramte borgere med særlige behov for pleje og omsorg. Frejas vænge ligger i Kolind omgivet af en smuk natur. Boligerne ligger i ét plan med terrasse, hvor mange af boligerne har udgang til terrasserne. Flere af borgerne har været med til at snedkerere plantekasser, som interesserede borgere skal være med til at beplante i foråret. 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 køkken.

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 1 plejecenterleder
Der er ansat 1 teamleder
Der er ansat 2 kvalitetssygeplejersker
Der er ansat 1 basissygeplejerske
Der er ansat 16 social- og sundhedsassistenter
Der er ansat 16 social- og sundhedshjælpere
Der er ansat 6 pædagoger
Der er ansat 2 sygehjælpere
Der er ansat 2 ernæringsassistenter
Der er ansat 1 ufraglærte.

Tilbage melding på rapportudkast

Plejecenterleder Gitte Povlsen blev kontaktet 12.04.2021 og havde ingen rettelser til rapporten. Herefter er rapporten godkendt til udsendelse.

2. Samlet vurdering efter tilsynsbesøg

Samlet vurdering og kategorisering

Hjortshøj & Møller Care har efter tilsynsbesøget den 24.03.2021 vurderet, at plejecenteret indplaceres i kategorien:

Bemærkninger

Se endvidere Bilag 1.

Udviklingspotentialer og ikke opfyldte målepunkter

Tilsynet har givet bemærkning på:

- At der ikke er indhentet informeret samtykke eller værgemål på en borger, der har boet i Plejeboligerne Frejas Vænge et halvt år.

Tilsynets vurdering af ikke opfyldte målepunkter:

- At diagnoser som har afgørende betydning for observationen af borgeren påføres.
- At ydelsen afsluttes såfremt ernæringstilstanden ikke kræver månedlig observation.

Tilsynet anbefaler følgende som udviklingspotentialer:

- At personalet er opmærksom på om den pågældende borger er mæt eller skal tilbydes en ekstra portion.

Der blev allerede d. 12.04.2021 udarbejdet en handleplan på bemærkningen, der er sendt til Områdeleder Susanne Hvolgaard Mikkelsen og tilsynsførende Mette Hjortshøj.

3. Borgeroplevet kvalitet

Kriterier for udvælgelse

- ✓ En borger der kan give relevant feedback
- ✓ En borger hvor der er pårørende tilstede
- ✓ En borger med demenssygdom

Tilsynet besøgte 1 kvinde og 2 mænd. De tre borgere blev valgt ud fra ovennævnte kriterier. Borgerne repræsenterede alderen mellem 66 år – 87 år. Borgerne havde boet på Plejeboligerne Frejas Vænge fra ca. 1/2 år til 1 1/2 år. To af de borgere tilsynet besøgte havde som følge af deres demenssygdom svært ved at svare på spørgsmålene og verbalt at tilkendegive, hvordan de havde det. Borgernes boliger var rene og rydelige, og borgerne var velklædte og velsoignerede.

Tilsynet interviewede desuden en pårørende til en af borgerene.

Borgeroplevet kvalitet	
Sammenfatning med udgangspunkt i borger interview	
Livskvalitet, selvbestemmelse og værdighed	Opfyldt ☒ Ikke opfyldt ☐
Den adspurgte borger tilkendegiver, at han har indflydelse på sin hverdag og selv kan bestemme sin døgnrytme. Han angiver ligeledes, at hans selvbestemmelsesret bliver respekteret og han bliver inddraget i de beslutninger der vedrører ham. Han oplever, at der er en fin omgangstone. Borgeren udtrykte: ” Jeg er ved at få en hverdag her. Jeg elsker at være ude, Jeg går mange ture her, det må de ikke tage fra mig. Jeg er meget taknemmelig for, at jeg har fået et lille stykke jord her, jeg kan dyrke. Jeg bestemmer selv min døgnrytme, jeg er morgenmenneske og står tidligt op. Jeg træner hovedet med spil og kombinatorikspil på min IPad. Jeg oplever selv at kunne bestemme min hverdag og jeg bliver bestemt inddraget i de beslutninger der vedrører mig. Der er en fin omgangstone her og pigerne er søde. Det er tilsynets vurdering: Den ene borger som kan svare på tilsynets spørgsmål virker beleven, tilpas og ytrer flere gange under samtalen taknemmelighed over at have fået et stykke jord, han opdyrke. Den anden borger går ud af sin bolig, da tilsynet kommer, og det er ikke muligt for tilsynet under besøget at kommunikere med denne borger. Hun er dog rolig i kontakten og bliver mødt af personalet. Den tredje borger er gået i seng igen efter at have været på en tur. Han er venlig, imødekommende og rolig i kontakten og vil gerne fortælle om, hvad der lige falder ham ind, men kan ikke tage stilling til tilsynets spørgsmål. Tilsynet observerer, at der er en varm, rolig og hjemlig atmosfære på stedet, som tydeligvis giver borgerne ro og tryk. Personalet taler til borgerne med venlighed, kærlighed og respekt.	
Ensomhed	Opfyldt ☒ Ikke opfyldt ☐
Borgerudsagn: ” Jeg føler mig nogle gange ensom om aftenen, når alle er gået i seng, så kan jeg godt føle angst. Det er beroligende, når en af pigerne kommer ind og snakker lidt, så falder jeg til ro. Jeg oplever så afgjort nærvær og at være en del af fællesskabet her.	

Personlig/praktisk hjælp og rehabilitering	Opfyldt ☒	Ikke opfyldt ☐
Den ene borger angiver, at han stort set er selvhjulpen i forhold til den personlige pleje. Borgeren oplyser, at han bliver inddraget i mange praktiske gøremål, men får hjælp til medicinadministration, tøjvask og rengøring hver 14. dag. Borgeren fortæller: <i>"Jeg bliver inddraget i mange praktiske gøremål, som at køre affald, ordne vasketøj, støvsuge og jeg hjælper med at rydde af bordet efter måltiderne. Så længe jeg har energien vil jeg så gerne hjælpe, det må man ikke tage fra mig. Der er ikke noget at klage over her."</i> Den ene af de to andre borgere har brug for hjælp til al personlig pleje, mens den tredje borger får hjælp, støtte og guidning til personlig pleje. Denne borger kan selv gå på toilettet. Alle tre borgere har brug for hjælp til bad, rengøring, tøjvask og medicin administration. Det er tilsynets vurdering: Borgeren tilkendegiver at få den hjælp, han har brug for, og at personalet understøtter de ressourcer han har. Tilsynet observerer, at de tre borgere er pæne og velsoignerede og deres lejligheder rene og ryddelige.		
Kost og det gode måltid.	Opfyldt ☒	Ikke opfyldt ☐
Borgeren tilkendegiver om maden og måltiderne: <i>"Maden er rigtig god. Jeg kan nogle gange godt spise lidt mere, men jeg tror ikke der er nok til, at man kan få to gange. Jeg spiser i fællesrummet sammen med de andre. Nogle gange går jeg ind til mig selv, hvis de andre sidder og gratter i maden. Jeg kan godt lide at være sammen med de andre. Jeg elsker at have nogle at snakke med. Jeg er blevet vejet."</i> Det er tilsynets vurdering: Borgerne så alle velernæret ud. Tilsynet anbefaler: At personalet er opmærksom på, om den pågældende borger er mæt eller skal tilbydes en ekstra portion.		
Pårørende	Opfyldt ☒	Ikke opfyldt ☐
Pårørendeudsagn: <i>"Jeg var til en indflytningssamtale med min far. Her spurgte personalet interesseret ind til min fars vaner, døgnrytme og interesser. Jeg oplever, der har været en god overgang og der har fra start været en forventningsafstemning og orientering om, hvordan tingene skulle foregå. Jeg oplever vi har fået svar på spørgsmål og bliver inddraget og lyttet til. Jeg synes absolut, at jeg har en rigtig god dialog med og kontakt til personalet. Jeg oplever ligeledes, at min far får en respektfuld og omsorgsfuld pleje. Jeg synes det er vildt imponerende, at min far har fået et stykke jord."</i> Det er tilsynets vurdering: At den pårørende har oplevelsen af at blive, set, lyttet til og inddraget i borgerens forløb. Der er ligeledes blevet afholdt en indflytningssamtale, hvor der er sket en forventningsafstemning.		

4. Medarbejderoplevet kvalitet dialogmøde med:

Plejecenterleder og sygeplejerske Gitte Povlsen, social-og sundhedsassistent Annemette W. Rasmussen og Maria Lynge Nielsen, sygehjælper Jytte Rasmussen, kvalitetsansvarlig sygeplejerske Camilla Rønholt Wester og pædagog Uffe Møller.

Medarbejderoplevet kvalitet		
Sammenfatning med udgangspunkt i dialogmøde med leder og medarbejdere		
Livskvalitet, selvbestemmelse og værdighed	Opfyldt ☒	Ikke opfyldt ☐
Personalet fortæller, at de har været på hjemmebesøg hos borgeren inden pågældende flytter ind. Her får de indblik i borgerens vaner og levede liv og kan med det perspektiv møde borgeren med respekt for borgerens individualitet. Det tilkendegives, at kendskabet til borgerens interesser og præferencer kan være afgørende i forhold til borgere der kan være udfordret. Der fortælleres om en borger, hvor der blev arrangeret et besøg hos Søren Ryge til stor glæde for borgeren. Der er et værksted, hvor pædagogen Uffe Møller har hjulpet flere af mændene med at snedkerere plantekasser og køre jord. Uffe Møller kører mange busture spontant med flere af borgerne. Han lægger stor vægt på at der er plads til differentierede arrangementer for borgerne. Der har været arrangementer med ponyer, veteranbiler m.m. 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. Personaleudsagn: <i>"Vi gør rigtig meget ud af at gå i dialog med borgeren, det er dog altid en vurdering af hvor meget den enkelte borger kan rumme, men vi er meget opmærksomme på at involvere borgeren."</i> Personaleudsagn: <i>"Vi tager rigtig meget hensyn til borgerens individuelle døgnrytme, vi tilpasser os rigtig meget vores beboeres behov."</i> Personalet tager hensyn til borgernes individuelle behov. Borgerne bestemmer selv deres døgnrytme og kan f.eks. komme op og komme i seng, når de ønsker det. Det tilkendegives, at man generelt er meget opmærksom på at omgangstonen er ordentlig og respektfuld. Det er tilsynets vurdering: At personalet møder borgerne individuelt med respekt for borgerens vaner og er gode til at inddrage borgerens levede liv. 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 relations arbejdet.		
Ensomhed	Opfyldt ☒	Ikke opfyldt ☐
Medarbejderudsagn: <i>Vi tilbyder kontakt-øer så borgerne får én til én kontakt. Vi går mange ture, der foregår meget en til en samvær. Vi prøver at møde den enkelte borger hvor de er." Vi har meget fokus på, hvad borgerne kan rumme og borgerne hurtigt bliver mættet af indtryk."</i> Pædagog Uffe Møller tilbyder flere ugentlige busture og cykelture til stor glæde for mange af borgerne, der nyder friheden ved at komme ud.		

Personalet tilkendegiver, at ensomhed fortsat er tabubelagt at tale om og specielt er mennesker, der har en demens diagnose mere isolerede.

Det er tilsynets indtryk:

At medarbejderne er opmærksomme på, at borgeren oplever nærvær og er opsporende i forhold til, om borgeren oplever socialisation.

Personlig/praktisk hjælp og rehabilitering

Opfyldt ☒ Ikke opfyldt ☐

Personalet tilkendegiver, at der generelt er en rehabiliterende tilgang og man tilstræber at vedligeholde og bevare borgernes funktioner. Der berettes om en borger, der ved indflytningen havde været på et rehabiliteringsforløb. Han var på daværende tidspunkt immobiliseret og sad i kørestol. Borgeren går i dag flere km ude i samfundet og er meget aktiv i værkstedet, hvor han netop har savet hylder til alle skabene. Personalet støtter borgerne gennem rehabiliterende forløb, der omfatter fysisk træning, ernæring og sociale relationer.

Det tilkendegives, at det kan være en udfordring med omsorgsfuld pleje overfor borgere med demens sygdom. Det kan være nødvendig med personlig pleje i små etaper. Personalet har ligeledes god erfaring med brug af sceneskift eller med fx at hjælpe borgeren med bad om aftenen.

Det er tilsynets vurdering:

At personalet i Plejeboligerne Frejas Vænge arbejder målrettet med rehabilitering hos den enkelte borger og på at yde en omsorgsfuld pleje.

Ernæring og det gode måltid

Opfyldt ☒ Ikke opfyldt ☐

Medarbejderudsagn: *"Borgerne har mange forskellige madønsker, der bliver taget hensyn til.*

Personalet angiver, at de har et bredt kendskab til de forskellige borgeres madpræferencer. Det er meget individuelt, hvad borgerne får ud af måltiderne. Det kan være nødvendigt med to mindre border for at skabe en hyggelig stemning omkring måltidet.

Medarbejderudsagn: *"Måltidet kan tit være lidt problemfyldt fordi der er nogle der kommer til at genere hinanden, - der er store udfordringer i at bevare hyggen til måltiderne."* Det er personalets oplevelse, at mange af borgerne bliver forstyrret af at spise sammen med for mange.

Personalet sidder med til pædagogiske måltider.

Situationen er specielt udfordret i aftenvagten på at have ressourcer til at skabe en hyggelig ramme omkring måltidet. Her er der kun en personale til syv borger og en springer.

I forhold til at identificeret et ernæringsproblem bliver der lavet en ernæringsscreening på den pågældende borger, der er et rigtig godt samarbejde med kommunens diætist. Som udgangspunkt bliver borgerne vejledt en gang om måneden.

I forhold til dysfagiudredning bistår ergoterapeuten med dysfagiudredning.

Det er tilsynets vurdering:

At der arbejdes og udvikles målrettet på både at skabe en respektfuld ramme omkring måltidet og på så vidt muligt at efterkomme borgernes ønsker og behov i forhold til maden. Der er ligeledes fagligt fokus på borgerens ernæringstilstand og på borgere der har behov for dysfagiudredning.

Pårørende

Opfyldt ☒ Ikke opfyldt ☐

Medarbejderne og lederen har fokus at etablere et godt og respektfuldt samarbejde med borgerens pårørende. Medarbejderne søger at inddrage de pårørende i samarbejdet omkring borgeren i den udstrækning borgeren ønsker det.

Medarbejderudsagn: *"Vi har generelt et rigtig godt samarbejde med de pårørende."*

Borgere med demens

Opfyldt ☒ Ikke opfyldt ☐

Medarbejderne tilkendegiver samstemmende, at de er kompetente til at varetage plejen af borgere med demens sygdom. Hele personalegruppen fraset to medarbejdere, der er blevet ansat under Coronaperioden har været på demenskursus ved demensrejseholdet, og har taget e-learning kursen i ABC-demens. Alle i plejegruppen er desuden uddannet demensnøglepersoner. Personalet arbejder med personcentret omsorg og Tom Kitwoods principper.

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. Der bliver ligeledes afholdt ad hoc konferencer akut. I borgerkonferencerne deltager: køkkenpersonale, plejepersonale, terapeuterne, pædagogerne, diætisten og 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.

Borgerens sidste tid

Opfyldt ☒ Ikke opfyldt ☐

Hele personalegruppen har været på et 4 timers kursus i hele forløbet omkring borgerens sidste tid lige fra udfyldelse af relevante blanketter til at have samtalen med de pårørende.

Medarbejderudsagn:

"Vi har et palliationsforløb, hvor vi har en samtale 1, hvor vi har en samtale med de pårørende i forhold til om de har nogle specielle ønsker fx tøj og om de vil ringes op. Det tager vi faktisk ret tidligt."

Medarbejderudsagn: *"Vi har også borgere der ikke ønsker at tale om den sidste tid. Her noteres dette i dokumentationen."*

Borgerens ønsker for den sidste tid dokumenteres under emotionelle.

I øjeblikket er der ikke en decideret palliationssygeplejerske, det er den kvalitetsansvarlige sygeplejerske der er tovholder på forløbet.

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.

Det nævnes samstemmende, at der er meget fokus på de pårørende i borgerens sidste tid både med omsorg, samtaler og mulighed for at de pårørende kan overnatte.

Det fremhæves af flere i personalegruppen, at der kommer mange meget rosende og taknemmelige tilkendegivelser fra pårørende, der har været tilfredse med deres kæres sidste tid på Frejas Vænge.

Det er tilsynets indtryk:

At der sker en systematisk indhentning af informationer om borgerens ønsker til den sidste tid, når medarbejderne oplever, der er etableret en relation, der tillader dette.

At der på bedste vis bliver taget hånd om såvel borger som pårørende i borgerens sidste tid

5. Dokumentation og Medicin tjek

Dokumentation og medicin	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
Medicin Tjek				
Aktuel medicin opbevares adskilt fra ikke aktuel medicin	xxx			
Doseringsæskerne er mærket korrekt	xxx			
Overensstemmelse mellem antal tabletter på medicinlisten og i doseringsæskerne	xxx			
Dispenseret PN medicin korrekt anmærket			xxx	
Dato for medicingennemgang	xxx			
Sundhedsfaglig dokumentation				
Sygdomme/diagnose (Generelle oplysninger)	xxx			Hos en borger manglede der to diagnoser. Tilsynet anbefaler: At diagnoser som har afgørende betydning for observationen af borgeren påføres.
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, handlingsanvisninger og observation	xx	X		Hos en af borgerne var observation af borgerens vægt oprettet som månedlig ydelse, den sidst noterede vægt var d. 29.12.2020 <u>Tilsynet anbefaler:</u> At ydelsen afsluttes såfremt ernæringstilstanden ikke kræver månedlig observation.
Døgnytmepan	xxx			
Livshistorie	xxx			
Informeret samtykke - værgemål?	xx	X		<u>Tilsynet giver bemærkning på:</u> At der ikke er indhentet informeret samtykke eller værgemål på en borger der et halvt år.

Bilag 1 - Samlet vurdering efter tilsynsbesøg

Efter tilsynsbesøget laves en samlet vurdering baseret på de forhold, der er gennemgået ved det aktuelle tilsyn. Kategorisering sker på baggrund af en samlet vurdering af den faglige indsats med konkret afsæt i de målepunkter, der er gennemgået. Der bliver i vurderingen lagt vægt på både opfyldte og uopfyldte målepunkter.

Afhængig af kategoriseringen kan et tilsynsbesøg blive fulgt op af henstillinger til plejecentret om at udarbejde og fremsende en handleplan for, hvordan plejecentret vil følge op på uopfyldte målepunkter.

Kategori	Uddybende beskrivelse
Ingen bemærkninger	Tilsynets fund giver ikke anledning til bemærkninger
Bemærkninger x	Tilsynets fund giver anledning til bemærkninger Der er fundet mangler som giver anledning til at der udarbejdes en tids- og handleplan for de tiltag, der skal iværksættes for at rette op på pågældende mangler. Handleplanen sendes til Områdeleder Susanne Hvolgaard Mikkelsen og tilsynsførende Mette Hjortshøj og Mari Tang Sevelsted, og der skal ikke ske yderligere opfølgning.
Betydende mangler	Tilsynet har fundet betydende mangler Der er fundet betydende mangler som giver anledning til at der indenfor X dage udarbejdes en tids- og handleplan for de tiltag, der skal iværksættes for at rette op på manglerne. Der skal tages kontakt til Områdeleder Susanne Hvolgaard Mikkelsen, som kan være behjælpelig med sparring i udarbejdelsen af handleplanen. Handleplanen sendes til Områdeleder Susanne Hvolgaard Mikkelsen og tilsynsførende Mette Hjortshøj og Mari Tang Sevelsted.
Kritisable forhold	Tilsynet har fundet kritisable forhold Der er fundet kritisable forhold, som giver anledning til at der straks påbegyndes udarbejdelse af en tids- og handleplan for de tiltag, der skal iværksættes for at rette op på manglerne. Den tilsynsførende tager straks kontakt til Områdeleder Susanne Hvolgaard Mikkelsen, som vil være behjælpelig med at iværksætte de fornødne tiltag. Handleplanen sendes til Områdeleder Susanne Hvolgaard Mikkelsen og tilsynsførende Mette Hjortshøj og Mari Tang Sevelsted.

--	--

Bilag 2 – Beskrivelse af målepunkter Kommunalt tilsyn 2020

Borgeroplevet kvalitet

Målepunkter Borgeroplevet kvalitet	Uddybning af målepunkt
Livskvalitet, selvbestemmelse og værdighed	
Selvbestemmelse og livskvalitet	Borgeren føler sig inddraget i alle beslutninger, som tages på plejecentret vedrørende borgerens liv.
Værdighed og livskvalitet	Borgeren oplever sig respekteret og angiver at føle sig set, hørt og forstået.
Kommunikation	Borgeren oplever, at kommunikationen er respektfuld og der er en god omgangstone mellem borgeren og personalet.
Ensomhed	Borgeren oplever nærvær og har oplevelsen af at personalet er tilgængelig for at tale om ensomhed.
Personlig/praktisk hjælp og rehabilitering	
Vedligeholdelse af færdigheder	Borgeren oplever, at der er tid i plejen til at vedligeholde sine færdigheder.
Praktisk og personlig hjælp (Hjælp til rengøring, tøjvask, personlig pleje, toiletbesøg mv.)	Borgeren oplever at få den fornødne praktiske og personlige hjælp.
Kost og måltid	
Mad og måltider	Borgeren oplever at maden er mættende og velsmagende.
Det gode måltid	Borgeren oplever, at måltiderne foregår i en rolig og hyggelig atmosfære og får den fornødne hjælp i spisesituationer.
Vægt	Borgeren tilbydes at blive vejlet en gang om måneden og efter behov.
Pårørende	
	Pårørende har været til en indflytningssamtale, hvor der er sket en forventningsafstemning.
	Pårørende har oplevelsen af at blive, set, lyttet til og inddraget i borgerens forløb.

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.
Ensomhed	Medarbejderne er opmærksom på, at borgeren oplever nærvær og er opsporende i forhold til om borgeren oplever socialisolation.
Personlig/praktisk hjælp og rehabilitering	
Rehabilitering	Personalet har fokus på den rehabiliterende tilgang i plejen af borgeren.
Ernæring og der gode måltid	
	Medarbejderne har fokus på, at der er ro og en hyggelig stemning omkring måltiderne. Der arbejdes systematisk med det gode måltid, og måltidsværter sørger for gode sociale relationer og en god dialog ved måltidet.
Ernæringsproblematikker og dysfagi.	Personalet arbejder med at identificere ernæringsproblematikker vha. vægtmåling, screening osv. Personalet samarbejder med ergoterapeuten og diætisten ved dysfagi- og ernæringsproblematikker.
Pårørende	
	Medarbejderne og lederen har fokus at etablere et godt og respektfuldt samarbejde med borgerens pårørende.
	Medarbejderne søger at inddrage de pårørende i samarbejdet omkring borgeren i den udstrækning borgeren ønsker det.
Borgere med demens	
Demenskompetencer	Medarbejderne oplever sig kompetente til at varetage plejen af borgere med demens og anvender personcentreret omsorg. De har gennemgået undervisning i demens. Der anvendes anerkendte begreber indenfor demens, såsom vægtningen af borgerens livshistorie, socialpædagogiske

	handleplan og en bevidst og reflekteret tilgang til borgeren i hverdagen.
Borgerens sidste tid	
Borgerens ønsker for den sidste tid	Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de systematisk arbejder med indhentning af information omkring borgerens ønsker for den sidste tid.
Dokumentation af borgernes ønsker for den sidste tid	Medarbejdere kan redegøre for, hvordan borgerens ønsker til livets afslutning bliver dokumenteret.
Palliative kompetencer	Medarbejderne giver udtryk for, at de føler sig kompetente til at pleje den døende borger. Medarbejderne ved, hvor de kan få sparring, hvis borgeren har behov for specialiseret palliativ indsats. Medarbejderne bliver løbende fagligt opkvalificeret via kurser og undervisning i palliation.
Pårørendeinddragelse	De pårørende inddrages i den udstrækning de ønsker og magter.

Dokumentation og Medicintjek.

Målepunkter Dokumentation og medicin	Uddybning af målepunkt
Medicin tjek	
Opbevaring	Aktuel medicin opbevares adskilt fra ikke aktuel medicin. Doseringsæskerne er mærket korrekt med navn og cpr.
Medicin	Der er overensstemmelse mellem antal tabletter på medicinlisten og i doseringsæskerne. Dispenseret P.N. medicin er anmærket korrekt. Dato for medicingennemgang er noteret.
Sundhedsfaglig dokumentation	
Sygdomme (generelle oplysninger)	Der er en opdateret beskrivelse af borgernes sygdomme, samt af hvem der er ansvarlig for opfølgning og kontrol. Ligeledes dokumenteret aftaler for opfølgning og kontrol på borgerens sygdomme.
Funktionsevne tilstande	Borgeren er udredt med relevante funktionsevnetilstande af visitationen.
Helbredstilstande / 12 sundhedsfaglige problemområder	Borgeren er udredt med relevante sundhedsfaglige tilstande og tilhørende indsatser, handlingsanvisninger og observation. Jf. sygeplejefaglige optegnelser skal der som minimum tages stilling til, om patienten har potentielle og/eller aktuelle problemer indenfor de 12 sygeplejefaglige problemområder.

	Det skal fremgå af journalen, hvis en eller flere problemområder ikke er aktuelle for den enkelte borger – så det fremgår, at der er foretaget en vurdering af problemområderne.
Døgnrhythmeplan	Der er udarbejdet en besøgsplan med afsæt i de udredte funktionsevnetilstande. Besøgsplanen beskriver, hvordan der arbejdes med afsæt i borgerens ressourcer, og hvor der er et rehabiliterende sigte.
Livshistorier	Der er udarbejdet en livshistorie og en beskrivelse af borgerens vaner og ønsker.
Patientrettigheder	Der er beskrevet, om borgeren er i stand til at give informeret samtykke, eller hvem der evt. har stedfortrædende samtykke.

Bilag 3 – interviewguides

Interviewguide - borger	Interviewguide – dialogmøde
Livskvalitet, selvbestemmelse og værdighed	Livskvalitet, selvbestemmelse og værdighed
Hvordan oplever du at have indflydelse på din hverdag?	Hvordan tager I hensyn til borgernes individuelle behov og ønsker? (Værdighed, respekt, individualitet og medbestemmelse)
Kan du fx selv bestemme din døgnrytme?	Kan borgeren selv bestemme sin døgnrytme?
Oplever du, at du bestemmer i din hverdag?	Hvordan arbejder I med at inddrage borgeren i de beslutninger der vedrører ham/hende?
Bliver du inddraget i de beslutninger der vedrører dig?	Hvilke overvejelser gør i jer i kommunikationen med borgeren, pårørende og kollager?
Er der en respektfuld og god omgangstone her på centret?	Er der situationer hvor I oplever kommunikationen svær?
Ensomhed	
Oplever du at være ensom?	Hvad gør I for at have fokus på ensomhed/socialisation?
I så fald hvad ville kunne afhjælpe din ensomhed?	Oplever I at det er et svært emne at tale om?
Oplever du nærvær og fællesskab her på plejecentret?	Hvilke tiltag benytter I jer af for at afhjælpe borgerens eventuelle ensomhed?
Har du nogle nære relationer? (Pårørende, personale, andre beboere)	

Personlig/praktisk hjælp og rehabilitering Hvad har du brug for personalet hjælper dig med i hverdagen? - personlig pleje - praktisk bistand Er der den fornødne tid i plejen/dagligdagen til, at du får lov at gøre, det du kan selv? Oplever du, at du får den hjælp, du har brug for – personlig pleje/praktisk bistand?	Personlig/praktisk hjælp og rehabilitering Hvordan arbejder I med rehabilitering hos borgeren? Giv eksempler på dette? Kan respektfuld og omsorgsfuld pleje være en udfordring, når borgeren er dement og plejekrævende?
Kosten og det gode måltid Hvad synes du om maden? Er det muligt at have individuelle ønsker til maden? Hvor spiser du dine måltider? Oplever du at der er ro og en hyggelig stemning til måltiderne? Er du blevet tilbudt at blive vejlet? Hvis ja, hvor hyppigt?	Ernæring og det gode måltid Er I opmærksomme på borgere der kan have individuelle ønsker og behov i forhold til maden? Hvordan arbejder I med at etablere en hyggelig atmosfære ved måltiderne? ("Det gode måltid") Hvordan identificerer I et ernæringsproblem hos en borger? Hvor hyppigt vejer I borgerne? Hvordan samarbejder I med diætister og ergoterapeuter? (ernæringsproblematikker, dysfagi)
Pårørende Blev der ved indflytningen afholdt et møde, hvor forventninger blev afstemt? Oplever du/I at blive inddraget og lyttet til? Oplever du/I at der er en ordentlig og respektfuld omgangstone på plejecentret?	Pårørende Hvordan inddrager I de pårørende? Afholder I indflytningssamtaler, hvor de pårørende deltager? Hvilke udfordringer kan der være ved at inddrage de pårørende?

Oplever du/I at jeres pårørende får en respektfuld og omsorgsfuld pleje? Får I den nødvendige støtte og information? Deltager du/I i en pårørendegruppe?	Hvordan oplever I at samarbejdet er med de pårørende?
	Borgere med demens Oplever I jer kompetente til at varetage plejen af borgere med demenssygdom? Hvordan bliver I fagligt opkvalificeret? Hvilke udfordringer oplever I omkring borgeren med demenssygdom? Anvender I personcentret omsorg og i så fald hvordan?
	Borgerens sidste tid Arbejder I målrettet med at indhente og imødekomme borgerens ønsker for den sidste tid? Og i så fald hvordan? Hvordan inddrager I de pårørende i forløbet? Hvordan dokumenterer I borgerens ønsker til livets afslutning? Føler I Jer kompetente til at varetage plejen af den døende borger? Hvis Ja vil I uddybe? Hvis nej, hvorfor ikke? (palliations-sygeplejersken) Hvordan arbejder I med smertelindring hos den døende borger? Hvordan har I fokus på de efterladte pårørende?

--	--