



akkrediteringsraadgiverne.dk

Årsrapport

Uanmeldte kommunale tilsyn 2019

Odsherred Kommune

Omsorg og Sundhed

Plejecentre



Forord

Denne årsrapport er udarbejdet på baggrund af de lovpligtige uanmeldte kommunale tilsynsbesøg på plejecentrene i 2019.

Rapporten beskriver kort resultaterne fra tilsynsbesøgene. Mønstre og tendenser er samlet og beskrives på tværs af plejecentrene. Konklusionerne og anbefalinger fremlægges og fremgår af resuméet og særskilt afsnit. Bagerst i rapporten er ”Styrker og udfordringer/anbefalinger” fra de enkelte plejecentres individuelle rapporter.

Det er hensigten af synliggøre succesfulde resultater såvel som det eventuelle læringspotentiale. Læsningen af årsrapporten kan suppleres med de individuelle rapporter for hver plejeenhed.

Målgruppen for rapporteringen er myndighedsfunktionen, som er opdragsgiver. Rapporten er udarbejdet med sigte på at kunne formidles til relevante fora og kunne indgå i det videre arbejde lokalt og tværgående.

Tilsyn er altid udtryk for et øjebliksbillede og skal derfor vurderes ud fra dette.

Venlig hilsen

Nethe Britt Jorck

Virksomhedsleder og tilsynschef

Den Mobile Kvalitetsafdeling
akkrediteringsraadgiverne.dk



Indhold

Resumé	4
Indledning.....	4
Metode og målgruppe	5
Tilsynsresultater for de enkelte plejecentre.....	6
Samlet målopfyldelse for temaer fordelt på plejecentre	7
Mønstre og tendenser på tværs af plejecentrene.....	7
1. Praktisk hjælp og personlig pleje	7
2. Kvaliteten af mad og måltider	8
3. Hjælpen til vedligehold af funktionsevne og helbredstilstand.....	8
4. Kvalitet, tværfaglighed og sammenhæng i plejen.....	11
5. De fysiske rammer.....	12
6. Det skriftlige arbejdsgrundlag	12
Konklusion og anbefalinger	13
Om virksomheden og kontaktoplysninger	16



Resumé

Denne årsrapport præsenterer en gennemgang af resultater fra de uanmeldte lovpligtige kommunale tilsyn på plejecentrene i Odsherred Kommune.

Konklusionen er helt overordnet, at opgaverne i vid udstrækning løses i overensstemmelse med lovgivningen, kommunens kvalitetsstandarder og værdighedspolitikken. Borgerne udviser høj tilfredshed med livet på plejecenter og med medarbejdernes indsats.

De identificerede styrker er et godt grundlag til det videre arbejde. Der er meget, der er lykket helt i tråd med det, der er besluttet.

Mønstre og tendenser på tværs af plejecentrene

Plejecentrene har hver for sig fundet holdbare løsninger på komplekse problemstillinger, hvilket er et godt grundlag for videndeling på tværs af kommunen. De enkelte plejecentre fremstår alle med en grundlæggende god kvalitet. Nogle centrale konklusioner er

- Borgerne modtager i vid udstrækning praktisk hjælp og personlig pleje i henhold til lovgivningen og kommunens kvalitetskrav
- Borgernes tilfredshed med at bo på plejecentrene er generelt høj
- Borgerne udviser tillid og tryghed ved de faste medarbejdere, som de fortæller er meget imødekommende, omsorgsfulde og omhyggelige. Omgangstonen fremstår respektfuld
- Aktivitetsområdet fremstår generelt velorganiseret og støtter borgernes psykiske og fysiske funktionsevne.
- Frivillige bidrager til en varieret hverdag.

Der er konstateret tværgående udviklingspotentialer af betydning for

- Vedligehold af funktionsevne: Ernæringsindsatsen, funktionsevne og aktiviteter (Tema 4)
- Kvalitet, tværfaglighed og sammenhæng i plejen (Tema 6)
- Det skriftlige arbejdsgrundlag (Tema 7).

Tilsynsbesøgenes belysning af selvhjulpenerhed giver en forsigtig pejling af, at en justeret indsats kan medvirke til øget selvhjulpenerhed. Tilsynets anbefalinger (side 13) retter sig mod de arbejdsgange, som understøtter medarbejdernes opgaveløsning, den tværfaglige koordinering samt det skriftlige arbejdsgrundlag.

Indledning

I henhold til Servicelovens § 151 har kommunalbestyrelsen pligt til at føre tilsyn med opgaver efter §§ 83 og 86 stk. 2 o.a. løses i overensstemmelse med de afgørelser, kommunalbestyrelsen har truffet efter disse bestemmelser og i henhold til kommunalbestyrelsens vedtagne kvalitetsstandarder.

Der skal aflægges ét årligt, uanmeldt tilsynsbesøg på hvert plejecenter.

Tilsynet skal føre kontrol med at:

- Borgerne får hjælp i henhold til kommunens kvalitetsstandarder
- Hjælpen er i henhold til loven og i henhold til afgørelsen om hjælp
- Hjælpen er i overensstemmelse med borgerens aktuelle behov for hjælp
- Forebygge, at eventuelle mindre problemer udvikler sig til store problemer.

Tilsynet skal medvirke til at sikre:

- Værdighed og respekt for kommunes ældre og handicappede
- Inspirere til at skabe de bedste vilkår/muligheder for den enkeltes livsudfoldelse og god livskvalitet for borgere med handicap, ældre samt andre borgere med særlige behov
- En indsats kendetegnet ved, at borgeren oplever tryghed, kvalitet og sikkerhed.



Et tilsyn er naturligvis en kontrolaktivitet, men det er målet, at tilsynsbesøgene medvirker til refleksion og kilde i det videre udviklingsarbejde.

Temaerne er udvalgt i samarbejde med Odsherred Kommune:

Tema 1 Kvaliteten af den praktiske hjælp

Tema 2 Kvaliteten af den personlige pleje

Tema 3 Kvaliteten af mad og måltider

Tema 4 Hjælpen til vedligehold af funktionsevne og helbredstilstand

Tema 5 De fysiske rammer er velegnede og fremmer et trygt og aktivt liv

Tema 6 Kvalitet, tværfaglighed og sammenhæng i plejen

Tema 7 Det skriftlige arbejdsgrundlag.

Metode og målgruppe

Odsherred Kommune har sammen med tilsynschefen udviklet et tilsynskoncept, som afspejler værdigheds- politikens elementer. Konceptet afspejler og understøtter kommunens indsatsområder og prioriteringer.

Metoderne bygger på nyeste viden og praktisk erfaring fra akkreditering/tilsyn/audit. De gennemgående metoder er:

- Interview af ledere, medarbejdere, borgere samt eventuelle pårørende
- Dokumentation: Gennemgang af skriftlige vejledninger til medarbejderne, den faglige dokumentation, menuplaner, aktivitetsoversigter, informationer til borgere m.m.
- Observation af medarbejdernes praksis, borgers fremtræden og bolig, arbejdsgange, fællesarealer, samvær mellem borgere og medarbejdere m.m.

Samlet set sikrer den metodiske tilgang en grundig dataindsamling som underlag for analyse og vurdering. Den metodiske tilgang giver belæg for at vurdere kvaliteten af de ydelser, borgeren modtager.

Fakta om tilsynsbesøgene

Tilsynsbesøgene er udført i oktober 2019. Tilsynsførende har besøgt 6 kommunale plejecentre og 1 privat leverandør. Den samlede dataindsamling på plejecentrene omfatter

- Interview
 - 30 borgere
 - 67 ledere og medarbejdere, herunder hjælpere, assistenter, sygeplejersker, afløsere, kostmedarbejdere, ergo- og fysioterapeuter, aktivitetsmedarbejdere, pædagog samt ledere
 - 2 pårørende.
- Dokumentation
 - Borgernes omsorgsjournal (stikprøver i 43 journaler), velkomstpjecer, tjekskemaer, menuplaner og aktivitetsplaner, introduktionsprogrammer, procedurer, nyhedsbreve, opslagstavler m.m.
- Observation
 - Besøg hos 48 borgere, borgers tilstand, boligens tilstand, borgers hjælpemidler, samvær mellem medarbejder og borger, medarbejders adfærd, fællesarealer, udearealer, måltider og andet. Tilsynsførende har overværet dele af den personlige pleje hos 3-5 borgere på hver plejeenhed.

Som afslutning på tilsynsbesøgene har hvert ledelsesområde modtaget en mundtlig tilbagemelding samt en skriftlig rapport. I det følgende ses oversigter over resultaterne for plejeenhederne.



Tilsynsresultater for de enkelte plejeenheder

<p>Godkendt Dette betyder, at den leverede hjælp og det skriftlige arbejdsgrundlag samlet set er vurderet til at leve op til såvel lovgivningens krav, kommunens kvalitetsstandarder, øvrige interne beslutninger og værdier samt almene omsorgs- og sundhedsfaglige standarder.</p> <p>Der kan være få afvigelser, som vurderes at være under forbedring.</p>	<p>Grevinge Plejecenter Grønnegården Plejecenter Præstevænget Plejecenter Solvognen Plejecenter</p>
<p>Godkendt med få bemærkninger Dette betyder, at den leverede hjælp og det skriftlige arbejdsgrundlag er vurderet til i vid udstrækning at leve op til såvel lovgivningens krav kommunens kvalitetsstandarder, øvrige interne beslutninger og værdier samt almene omsorgs- og sundhedsfaglige standarder.</p> <p>Der er ikke konstateret betydelige problemer i et af målområderne, men dele af den leverede ydelse og/eller det skriftlige arbejdsgrundlag lever ikke op til den fornødne kvalitet.</p> <p>Målopfyldelse forventes at kunne opnås indenfor kortere tid gennem forbedringsindsats.</p>	<p>Baeshøjgård (OK-fonden) Bobjergcentret</p>
<p>Godkendt med mangler Dette betyder, at der er i et eller flere målområder er betydelige mangler i den leverede ydelse og/eller det skriftlige arbejdsgrundlag, vurderet ud fra lovgivningens krav, kommunens kvalitetsstandarder, øvrige interne beslutninger og værdier samt almene omsorgs- og sundhedsfaglige standarder.</p> <p>Der kræves en bevidst og målrettet forbedringsindsats for at opnå forbedringer.</p>	<p>Bakkegården og Bakkely</p>
<p>Kritisable forhold Dette betyder, at den leverede hjælp og/eller det skriftlige arbejdsgrundlag har alvorlige fejl og/eller mangler, vurderet ud fra lovgivningens krav, kommunens kvalitetsstandarder samt almene omsorgs- og sundhedsfaglige standarder.</p> <p>Manglerne er af et sådant omfang, at der er tale om kritisable forhold for en eller flere interviewede og fordrer hurtig/øjeblikkelig handling.</p>	

Figur 1



Samlet målopfyldelse for temaer fordelt på plejecentre

Af nedenstående oversigt ses den samlede målopfyldelse for hvert tema. Vurderingen er angivet med farver.

	Helt opfyldt
	I betydelig grad opfyldt
	I nogen grad opfyldt
	Ikke opfyldt

Temaer /Plejecentre		Baeshøjgård (OK-fonden)	Bakkegården og Bakkely	Bobjergcentret	Grevinge Plejecenter	Grønnegården Plejecenter	Præstevænget Plejecenter	Solvognen Plejecenter
Tema 1	Kvaliteten af den praktiske hjælp							
Tema 2	Kvaliteten af den personlige pleje							
Tema 3	Kvaliteten af mad og måltider							
Tema 4	Hjælpen til vedligehold af funktionsevne og helbredstilstand							
Tema 5	De fysiske rammer er velegnede og fremmer et trygt og aktivt liv							
Tema 6	Kvalitet, tværfaglighed og sammenhæng i plejen lever op til det vedtagne							
Tema 7	Det skriftlige arbejdsgrundlag støtter, at borger modtager den rette ydelse							

Figur 2

Temaområderne består af underliggende målepunkter. Opmærksomheden henledes på, at et tema, som er "Helt opfyldt" kan rumme enkelte målepunkter med forbedringspotentiale, hvilket fremgår af den individuelle tilsynsrapport.

Plejecentrene er ikke umiddelbar sammenlignelige, idet borgernes behov for pleje og omsorg er forskelligt. Desuden kan et plejecenter have et tema samlet set helt opfyldt, hvilket ikke udelukker, at andre plejecentre kan have endnu bedre arbejdsgange og måder at udføre opgaverne på. Det kan derfor være relevant at søge uddybende oplysninger i det enkelte plejecenters rapport.

Mønstre og tendenser på tværs af plejecentrene

Samlet set lever plejecentrene i Odsherred Kommune op til lovgivningen og de fastsatte kvalitetsmål. På tilsynstidspunktet fremstod plejecentrene med god praksis på en række områder samt forbedringsområder på enkelte andre områder. I det følgende ses på mønstre og tendenser på tværs.

1. Praktisk hjælp og personlig pleje

Plejecentrene lever alle i vid udstrækning op til, at borgerne modtager praktisk hjælp og personlig pleje i henhold til lovgivningen, kommunens kvalitetskrav og alment anerkendt praksis. Hjælpen ydes i vid udstrækning som hjælp til selvhjælp i tråd med kvalitetsstandarder og værdighedspolitikken.



Alle plejecentre har som mål at yde en rehabiliterende indsats, så borgerne kun skal have hjælp til det, de ikke kan oprette funktionsevnen til at gøre selv.

Borgerne udviser tillid og tryghed ved de faste medarbejdere, som de fortæller er meget imødekommende, omsorgsfulde og omhyggelige.

Ligeledes oplever borgerne en god omgangstone, og at medarbejdernes adfærd er respektfuldt med sigte på borgers selvbestemmelse. Det viser sig i de små forhold. At bestemme, hvornår man vil hjælpes om morgenen, at blive spurgt om, hvilket tøj man vil have på, og at der er valgmuligheder i løbet af dagen ved måltider og andet. Det fremmer oplevelsen af selvbestemmelse og af at være aktiv i eget liv.

Tilsynet observerer positivt, at borgere, som ikke længere kan svare for sig og med ringe eller ingen funktionsevne modtager en omhyggelig, værdig og omsorgsfuld pleje.

Tilsynet vurderer, at alle plejecentrene i vid udstrækning involverer borgerne aktivt ud fra den viden, medarbejderne har om borgerens potentiale. Medarbejderne varetager de praktiske opgaver, som borgerne ikke længere varetager og tilrettelægger hjælpen i samarbejde med borgerne, hvilket fremmer borgerens evne til fortsat at tage vare på sig selv. Hjælpen ydes med respekt for borgeren og hjælpen ydes individuelt. Borgernes boliger og hjælpemidler fremtræder generelt rengjorte.

På alle plejecentre kunne medarbejdere fortælle om borgere, hvis funktionsevne var forbedret efter indflytningen på plejecentret. De var blevet mere selvhjulpne, og havde øget gangfunktionen eller andet. Beskrivelserne viser individuelle succeshistorier, men arbejdsgangene fremstår ikke systematiske og sikrer dermed ikke, at alle borgere støttes i at være så selvhjulpne så muligt, så længe som muligt.

2. Kvaliteten af mad og måltider

Borgerne udviser varieret tilfredshed med maden. Særligt plejecentre, hvor maden i de lokale køkkener skal behandles i mikrobølgeovn, synes udfordret. Borgere, som er mentalt friske og har været på plejecentrene et stykke tid, oplever at særligt den varme mad ofte er tilberedt, så kødet er hårdt, også farsretter. Det var tilfældet eksempelvis på Solvognen. De fleste plejecentre har fast praksis med indhentning af borgernes tilfredshed med maden.

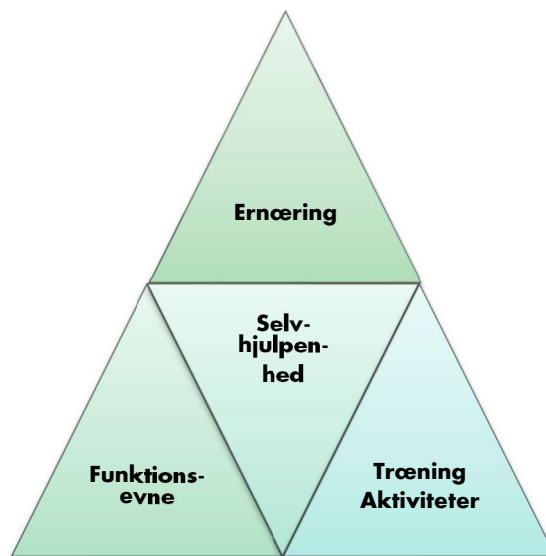
Måltidernes afholdelse har indflydelse på, om borger lykkes med at indtage tilstrækkelige næringsstoffer og holde den rette vægt. Maden og måltiderne ses i vid udstrækning som en helhed, hvor både maden, deltagerne og omgivelserne er afgørende for, om måltidet bliver en god oplevelse.

Lederne støtter indsatsen gennem arbejdsgange og arbejdsredskaber eksempelvis, at måltidets afholdelse støttes af rutiner for kvalitet af borddækning, medarbejderdeltagelse, bordplan, opstilling af borde m.m.

3. Hjælpen til vedligehold af funktionsevne og helbredstilstand

Borgers ønsker og planer for vedligehold af funktionsevne er et vigtigt udgangspunkt for den social- og plejefaglige indsats. Nogle plejecentre har gode erfaringer med hjemmebesøg eller andre initiativer ved indflytningen. Her kan forståelsen starte både hos borger og medarbejdere om, hvorledes borgers behov for vedligehold af funktionsevne kan kombineres med borgers interesser og de mulige aktiviteter på plejecentret.

Ernæringsindsatsen og indsatsen for, at borgerne udnytter deres potentiale for funktionsevne, ses ikke fuldt i overensstemmelse med det niveau, som kvalitetsstandarderne og værdighedspolitikken foreskriver i forhold til, at borger er så selvhjulpne så meget som muligt, så længe som muligt. Selvhjulpnehed modvirker "hjælpeløshed", som er bærende element i Eden principperne.



Figur 3

Der foreligger evidensbaseret viden om sammenhæng mellem selvhjulpethed, funktionsevne, aktiviteter/træning og ernæringstilstanden.

I det følgende beskrives elementerne samt de identificerede mønstre og tendenser på tværs.

Funktionsevne

Oplysninger om borgers mulighed/potentiale og ønsker/plan til funktionsevne er handleorienteret beskrevet for borgere, som er i § 140 eller andet defineret terapeutforløb. For disse borgere fremgår det hvorvidt målet for borger er, at

- vedligeholde aktuelt funktionsniveau, (som er...
- genoprette funktionsniveau efter sygdom (til igen at kunne ...)
- øge funktionsniveau (eksempelvis en aktuell borger, hvor terapeuter har givet øvelser som kan forbedre gå-funktionen).
- støttes i at være i sit livs sidste fase.

Disse borger vejledes om øvelser/aktiviteter/træning, som kan medvirke til vedligehold eller måske øgning af funktionsevnen. På flere plejecentre var eksempler på borgere, som fik hjælp af medarbejderne til at klare øvelser i det daglige.

For de øvrige borgere afdækkes deres mulighed for at blive mere selvhjulpne ikke systematisk. Medarbejderne har sjældent terapeutfaglige kompetencer til at kunne udføre vurdering af potentiale for funktionsevne og derved afdække om eksempelvis nyindflyttede borgere har større mulighed (potentiale) for selvhjulpethed end det umiddelbart fremstår.

Udfordringen ligger generelt i, hvorvidt det er muligt at etablere arbejdsgange for, at medarbejdere med terapeutfaglige kompetencer afdækker borgers potentiale for funktionsevne ved indflytning.

Aktiviteter og træning

Aktiviteter og træning medvirker til borgers selvhjulpethed. Medarbejderne udviser generel bevågenhed overfor borgernes mulighed for at vedligeholde stå- og gå-funktionen, ADL eller andre funktioner. Nogle plejecentre kombinerer tilbud om aktiviteter med bevidst kobling til den enkelte borgers potentiale for at vedligeholde færdigheder. Det kan være gymnastik, sang og bevægelse, dans, gåture eller andet, som medvirker positivt til livskvaliteten og funktionsevnen.



Hvorvidt borgerne i sidste ende har glæde af tilbuddene afhænger blandt andet af, hvorvidt

- a) aktivitetstilbuddet giver mening og/eller borger kan motiveres
- b) den rette borger kobles til det rette tilbud.

a) Aktivitetstilbuddet giver mening og/eller borger kan motiveres

Udendørsaktiviteter bliver hyppigst nævnt af borgerne. At komme ud i den friske luft. Gå en tur med ledsager, cykle i duocycle, køre en tur til kendte steder. Det er generelt, at borgerne udtrykker ønske om at komme mere ud i den friske luft.

Gymnastik er alment accepteret som vigtig. Borgerne ved godt, at det må man nok hellere og mange holder af det, også mentalt ramte borgere. Gymnastik tilbydes på næsten alle plejecentre.

b) Den rette borger kobles til det rette tilbud

På den ideelle hverdag er der en eller flere medarbejdere på arbejde, som kender borgerne indgående og ved, hvem der mest har brug for dagens aktivitet eller holder meget af at deltage.

Når aktiviteten er afholdt, har disse borgere også deltaget i aktiviteten.

Nogle dage kan det være en udfordring, at de rette borgere kommer til at deltage i de rette aktiviteter.

Lederne er oftest opmærksomme på dette og støtter opgaven gennem deres organisering af opgaverne.

Nedenfor ses eksempler på anvendte arbejdsgange og arbejdsredskaber:

- En medarbejder parrer de rette borgere med de rette aktiviteter
- Oversigt over månedens aktiviteter. Oversigten har borgernes navne udfor aktiviteterne
- Døgnrytmeplaner indeholder oplysninger om interesser, øvelser og lignende
- Aktiviteter såsom daglige gymnastikøvelser, lettere rengøring, anden ADL sker i forbindelse med, at medarbejderen hjælper med personlig pleje eller praktisk hjælp
- En medarbejder arbejder både i plejen og med fælles aktiviteter/træning
- Afkrydsning hos relevante borgere, om det er lykket at deltage i en relevant aktivitet. Det kan hjælpe kontaktpersonen til at kunne vide, hvornår "daglig gåtur" sidst er sket.

Samlet set er plejecentrene alle engagerede i, at borgerne tilbydes en varieret hverdag. Frivillige bidrager i høj grad til, at dette lykkes. Udfordringen er for flere plejecentre, at aktivitetstilbuddene ikke fagligt understøtter borgernes funktionsevne.

Herudover kommer et andet væsentligt element. Grundlaget for, at borger har energi og kan deltage i træning og aktiviteter er, at borgers ernæringstilstand er optimal.

Ernæring

En god ernæringstilstand støtter, at borger kan udnytte sit potentiale for at være så selvhjulpent som muligt så længe som muligt.

5 ud af 7 plejecentre var udfordret på ernæringsindsatsen. Med udgangspunkt i forløb hos borgere, hvis ernæringstilstand ikke var optimal, sås sprøde arbejdsgange for den tidlige opsporing af ernæringstruede borgere såvel som reaktion ved utilsigtet vægttab. Det drejer sig eksempelvis om anvendelse af BMI, ernæringsscore samt hyppighed af vægtmåling og arbejdsgange for kostændring. Adspurgte medarbejdere havde forskellig opfattelse af ansvars- og opgavefordelingen. Ved tvivlsspørgsmål har medarbejderne ikke lettilgængelig vejledning, hvor ledelsens fastlagte arbejdsgange er beskrevet.

Samlet set fremstår ernæringsområdet som et tværgående forbedringsområde, hvor forbedringer kan sikre, at borgere med behov for ernæringsindsats bliver opsporet tidligt og at borgerne tilbydes en rettidig reaktion et uplanlagt vægttab.

Sammenfatning om borgernes selvhjulpenthed

Når ernæringstilstand, funktionsevne og aktiviteter/træning er grundlaget for selvhjulpenthed kan det overvejes om en forbedret, systematisk indsats kan medvirke til øget selvhjulpenthed og trivsel.



Opmærksomhedspunkt i forhold til hygiejniske forholdsregler

Hygiejniske forholdsregler ved fælles vask

Målepunkt 4.6 vedrører tøjvask etc. hvor vasken foregår i centrets fælles vaskemaskiner. På de 6 plejecentre, som selv varetager tøjvask, udføres opgaven ikke i overensstemmelse med nationale infektionshygiejniske retningslinje om håndtering af tekstiler til flergangsbrug i sundhedssektoren fra side 17.

<https://hygiejne.ssi.dk/-/media/arkiv/subsites/infektionshygiejne/retningslinjer/nir/nir-tekstiler.pdf?la=da>

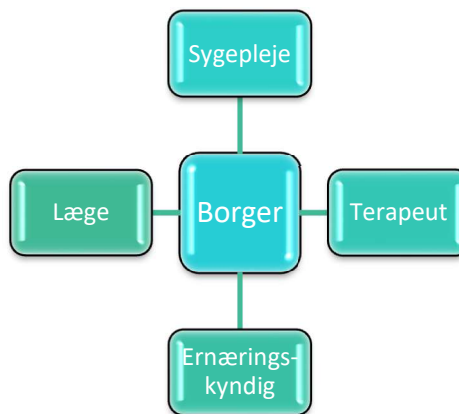
4. Kvalitet, tværfaglighed og sammenhæng i plejen

Plejecentrene rummer boliger for både mentalt friske borgere med svært fysisk handicap såvel som borgere med svær demens. Samtidig er kompetencekravene øget også til udførelse af delegerede ydelser med større kompleksitet. Disse forhold stiller krav til smidig struktur for fagpersonerne.

Temaet er vurderet ”Helt opfyldt” for 2 plejecentre, ”I betydelig grad opfyldt” for 3 plejecentre, og ”I nogen grad opfyldt” på 2 plejecentre. Der er dermed godt grundlag for videndeling.

Det tværfaglige samarbejde

Borgernes ofte komplekse behov for støtte til et meningsfuldt og aktivt liv bliver primært imødekommet af assistenter og hjælpere. Disse fremhæver, at der er rig mulighed for sparring både med sygeplejersken, indbyrdes og med eksterne samarbejdspartnere såsom ernæringsassistenter, terapeuterne og lægen.



Figur 4

1. Terapeutfaglig kompetence

Ved indflytningen er borgerne ofte i svækket tilstand. Nogle borgere har mulighed for at forbedre stå- eller gåfunktion og blive mere selvhjulpne. Terapeuter kan foretage denne afdækning af potentiale for funktionsevne og fastlægge relevante øvelser, som medarbejderne kan hjælpe med at udføre i hverdagen. Der er ikke tilknyttet terapeutkompetence til afdækningen hos nyindflyttede borgere, men alene til de borgere, som er i et genoptræningsforløb eller andet.

De øvrige borgere med potentiale for øget funktionsevne vil i nogle tilfælde blive opdaget af medarbejderne. Det er forskelligt på plejecentrene i hvilken udstrækning, medarbejderne kan få sparring i forhold til aktuelle borgeres potentiale for funktionsevne. På flere plejecentre nævnes, at ergoterapeut kan kontaktes.

Samarbejdet mellem terapeuter og plejecenterpersonale fremstår overvejende som parallelt arbejdende faggrupper. Der er generelt ikke etablerede samarbejds møder. Plejecentermedarbejderne har ikke adgang til at læse terapeutnotater på tilsynstidspunktet.

Ledere og medarbejdere forventer generelt, at kommende tavlemøder vil understøtte koordineringen af de tværgående arbejdsopgaver.



2. Sygeplejefaglig kompetence

Sundhedslovsydelser koordineres og udføres oftest af assistenter i tæt samarbejde med sygeplejerske.

Medarbejderne kender generelt arbejdsgangene for, hvornår og hvordan de skal formidle videre, når borgers tilstand ændrer sig, så det sikres, at sygeplejerske/assistent bliver informeret. Ved stikprøve for ernæringsindsatsen ses, at videreformidlingen på alle plejeenheder oftest sker via mundtlige arbejdsgange. Arbejdsgangene understøttes således sparsomt af skriftlighed, hvilket kan være afgørende for videreformidlingen i en periode med ferie/sygdom/helligdage.

Enkelte plejecentre har startet triagemøder og medarbejderne oplever, at tavlemøderne bidrager til tidlig opsporing samt kompetenceudvikling på flere plejecentre. Da ernæring også har betydning for sundhedsfremme og forebyggelse forventes emnet at indgå med større opmærksomhed. Arbejdsgangene blev forstået uensartet i forhold til, hvad medarbejdernes opgave er for at få eksempelvis vægttab på tavlemøder såvel som, hvilken funktion, der har den eventuelle opfølgingsopgave.

3. Ernæringsfaglig kompetence

Alle plejecentre har ernæringsassistenter eller lignende uddannet personale tilknyttet fra produktionskøkkenet eller modtagerkøkkenet.

På nogle plejecentre er tilknyttet en fast ernæringsassistent. Disse deltager ofte ved måltiderne og er med til at observere ændringer i borgernes indtag af mad og får derved ofte et godt kendskab til borgernes ernæringsstilstand.

Ernæringsassistenternes faglighed giver godt grundlag for at bidrage til det tværfaglige samarbejde om input og forslag til individuel kost til en ernæringstruet borger. Samarbejdet og opgavefordelingen mellem sygeplejersker, assistenter, hjælpere og ernæringsassistenter er forskelligt på det enkelte plejecentre.

Fællestræk

Lederne fortæller om tværgående videndeling, som har givet gensidig inspiration til den lokale udvikling. Samlet set søger plejecentrene at organisere sig således, at faglighederne ikke er parallelt arbejdende, men at der i videst mulige omfang sker en faglig koordinering mellem involverede faggrupper. Udfordringen ligger delvist i, hvorvidt det er muligt at etablere arbejdsgange målrettet til at sikre værdi for borgerne.

5. De fysiske rammer

De fysiske rammer fremstår velegnede og fremmer et trygt og aktivt liv. Rammerne imødekommer i vid udstrækning borgernes behov, herunder også borgere, som er ramt af demenslidelse. Boligerne er helt overvejende hyggelige og hjemligt indrettet. Temaet er samlet set opfyldt på alle plejecentre.

6. Det skriftlige arbejdsgrundlag

Den faglige dokumentation er et grundlag for medarbejdernes viden og forståelse for borgeren og dermed for, at borgeren modtager en ensartet og forudsigelig opgaveløsning på et sikkert kvalitetsniveau.

Alle plejeenhederne er udfordret med at sikre lettilgængelige, opdaterede og handleanvisende oplysninger til de relevante medarbejdere. Temaet er vurderet ”I betydelig grad opfyldt” på 5 plejecentre og ”I nogen grad opfyldt” på 2 plejecentre.

At lykkes med, at borgerne får den rette hjælp efter serviceloven, afhænger i høj grad af hvad yderste led – assistenter og hjælpere - har af viden om opgaven hos borgerne.

Døgnrytmeplanerne for dagtiden var generelt opdaterede, fyldestgørende og handleanvisende for de 5 af plejecentrene. På de 2 øvrige plejecentre var døgnrytmeplanerne et sårbart arbejdsgrundlag for en medarbejder, der ikke kender borger så godt. På alle plejecentre var aften-døgnrytmeplanerne sparsomme.



Oplysninger om borgers kognitive problemstillinger og adfærsudfordringer indgik sporadisk i døgnrytmeplanerne og var derudover ikke nemme for medarbejderne at fremfinde. Det er oplysninger om, hvorvidt borger har sprog, er udadreagerende, er dement. Disse oplysninger kan være afgørende for om borger oplever sig i trygge hænder og er derfor vigtige at vide for en medarbejder, der ikke kender borger så godt.

Når døgnrytmeplanerne er fyldestgørende, handleanvisende og opdaterede, støtter det medarbejderne i, at borgerne får den rette hjælp. Det betyder også, at et plejecenter kan have mangler i dokumentationen iøvrigt, men døgnrytmeplanerne kan fremme, at medarbejderne kan yde borgerne den fornødne kvalitet inden for det social- og plejefaglige område.

Omvendt giver mangelfulde døgnrytmeplaner et usikkert arbejdsgrundlag for, at medarbejderne kan yde den rette hjælp. Plejecentre i denne situation har ofte lavere målopfyldelse på flere indikatorer, idet det alene er faste medarbejdere, som formår at yde den fornødne kvalitet. Hvis plejecentret desuden er i en situation med mange afløsere afspejler det sig ofte i borgernes tilfredshed, idet de oplever, at afløsere ikke kender deres behov og de selv skal forklare, hvad afløseren skal gøre. Dette var tilfældet på Bakkegården.

Forflytning

Opgaver, som vedrører forflytningskompetence og lejrning er i vid udstrækning velbeskrevet og oplysningerne er lettilgængelige. Et opmærksomhedspunkt er ved anvendelse af loftlift at formidle, hvilke stropper, der sikrer en korrekt, individuel forflytning.

Målepunkterne om ernæring og funktionsevne stiller krav til korrekt journalføring i omsorgsjournalen, hvilket er en udfordring i hverdagen.

Ernæring: De social- og plejefaglige indsatser med henblik på forebyggelse og opfølgning af uplanlagt vægttab er gennemgående uensartet beskrevet, hvilket vanskeliggør en sikker indsats. Det drejer sig om dokumentation af det faglige vurderingsgrundlag (BMI, ernæringsscoring, vægt) samt reaktion på vægttabet.

Funktionsevne: Borgers potentiale, mål og ønsker kan gennemgående vanskeligt fremfindes med henblik på handleanvisende indsatser.

Oplysninger om borgers potentiale og ønsker/plan til funktionsevne er ikke handleorienteret beskrevet for borgere, som ikke er i § 140 eller andet terapeutforløb.

Alle plejecentrene arbejdede med forbedringer af dokumentationen. I de lokale tilsynsrapporter ses uddybende oplysninger, og der er godt grundlag for videndeling.

Konklusion og anbefalinger

I det følgende sammenfattes konklusionerne efterfulgt af tilsynets tværgående anbefalinger. De overordnede konklusioner og anbefalinger er opdelt i

- A. Personlig pleje, praktisk hjælp og madservice
- B. Borgernes selvhjulpethed: Funktionsevne, ernæring og aktiviteter
Kvalitet, tværfaglighed og sammenhæng i plejen
- C. Det skriftlige arbejdsgrundlag

A. Personlig pleje, praktisk hjælp og madservice

Disse områder udgør i høj grad kerneydelsen. Den leverede ydelse er i vid udstrækning i overensstemmelse med lovgivningen, kommunens udmeldte beslutninger og almen anerkendt standard. Borgerne udviser høj tilfredshed med livet på plejecenter og med medarbejdernes indsats.

Tilsynet anbefaler, at

- fastholde de styrker og de gode arbejdsgange, som sikrer borgerne en grundlæggende god kvalitet.



B. Borgernes selvhjulpethed: Funktionsevne, ernæring og aktiviteter

Kvalitet, tværfaglighed og sammenhæng i plejen

Indsatsen for, at borger kan så meget som muligt selv, løses forskelligt af plejecentrene, hvilket giver grundlag for videndeling. Forbedringspotentialen kan som udgangspunkt imødekommes ved at fastlægge arbejdsgange og faglige metoder, implementere det besluttede samt følge op på indsatsen.

Funktionsevne

Tilsynet anbefaler, at

- Borgers potentiale for funktionsevne afdækkes systematisk fra indflytningen og løbende ajourføres
- Mål for funktionsevne aftales med den enkelte borger. Denne viden omsættes handleansende og det formidles i omsorgsjournalen, hvorvidt målet er, at
 - vedligeholde aktuelt funktionsniveau, (som er...
 - genoprette funktionsniveau efter sygdom (til igen at kunne ...)
 - øge funktionsniveau (eksempelvis en borger, som hver dag arbejder på at forbedre sin ståfunktion.
 - støttes i at være i sit livs sidste fase.
- Formalisere tværfagligt samarbejde, hvor det er relevant

Ernæringsindsatsen

Tilsynet anbefaler, at

- Vejledning om ernæringsindsatsen er lettilgængelig for relevante medarbejdere
- Implementere vejledningerne i smidige og effektive arbejdsgange, herunder at
- Ernæring opprioriteres med henblik på viden om ernæring hos ældre samt refleksion
- Følge op på tiltagene gennem egenkontrol/selvevaluering
- Formalisere tværfagligt samarbejde, hvor det er relevant

Aktiviteter/træning

Tilsynet anbefaler at fortsætte den generelt velfungerende aktivitetsindsats herunder, at

- Borgers behov og interesse for øvelser og træning formidles til relevante medarbejdere
- Tilbyde aktiviteter målrettet borgernes behov, eksempelvis gymnastik, sang og bevægelse.

Hygiejne

Hygiejniske forholdsregler ved fælles vask

Målepunkt 4.6 vedrører tøjvask, dyner etc. hvor vasken foregår i centrets fælles vaskemaskiner. Vasken skal udføres i overensstemmelse med gældende infektionshygiejniske retningslinjer, hvilket ikke er tilfældet på de plejecentre, der varetager tøjvask.¹

Tilsynet anbefaler,

- At sikre information til relevante medarbejdere om justering af arbejdsgangene
- At sikre, at vejledning er lettilgængelig for medarbejderne.

C. Det skriftlige arbejdsgrundlag

Det skriftlige arbejdsgrundlag skal sikre et godt arbejdsgrundlag for medarbejderne og fremme en ensartet og genkendelig ydelse til borgerne på et sikkert kvalitetsniveau. Alle plejecentrene er udfordret med at sikre lettilgængelige, opdaterede og handleansende oplysninger til de relevante medarbejdere.

¹

<https://hygiejne.ssi.dk/-/media/arkiv/subsites/infektionshygiejne/retningslinjer/nir/nir-tekstiler.pdf?la=da>



Tilsynet anbefaler at fortsætte indsatsen for at forbedre dokumentationen, herunder

- at døgnrytmeplanerne sikrer de fornødne oplysninger til medarbejderne.
- at borgers individuelle mål for personlig og praktisk hjælp fremgår tydeligt og handleansende
- at borgerens behov for hjælp, omsorg og pleje er afdækket, og at afledte social- og plejefaglige indsatser er beskrevet.
- at afvigelser fra de social- og plejefaglige indsatser er dokumenterede.
- at ernæringsindsatsen dokumenteres ensartet og fremmer forebyggelse og opfølgning på vægttab
- at borgers potentiale og mål for funktionsevne fremgår tydeligt og handleansende.

Generelt

Plejecentrenes styrker og erfaringer med kvalitetsforbedringer er et godt afsæt til at fastholde de allerede opnåede resultater og arbejde videre med de identificerede opmærksomhedspunkter.

Ovenstående konklusioner og anbefalinger medtager generelle mønstre og tendenser på tværs af plejecentrene. Derudover anbefaler tilsynet opfølgning på anbefalingerne til de enkelte plejecentre.





Baeshøjgård (OK-Fonden): Styrker og udfordringer/anbefalinger

Styrker

Interviewede borgere fortæller, at medarbejderne er både søde og dygtige og at hjælpen er lige god, uanset hvilken af de faste medarbejdere, der udfører opgaverne. På spørgsmålet om, hvor tilfreds borger er på en skala fra 1-10, hvor 10 er det bedste, svarer alle 3 borgere 7 og derover.

Personlig pleje: Borgerne fremtræder velplejede og velsoignerede. Tilsynsførende er med ved dele af den personlige pleje hos 4 borgere, hvor hjælpen ydes omsorgsfuldt og i samarbejde med borger. Medarbejderne er imødekommende og udviser respekt for den enkelte borger. Medarbejderne kan redegøre for, hvorledes det prioriteres, at borgernes grundlæggende behov i videst mulige omfang bliver tilgodeset.

Praktisk hjælp: Tilsynsførende vurderer, at den praktiske hjælp i vid udstrækning tilrettelægges tilfredsstillende og opfylder kvalitetsstandard. Borgernes boliger og personlige hjælpemidler fremtræder rengjorte. Medarbejderne varetager de praktiske opgaver, som borgeren ikke selv kan varetage og tilrettelægger hjælpen med involvering af borgeren, hvilket fremmer borgerens evne til at tage vare på sig selv.

Borgernes mestring og selvhjulpethed: Funktionsevne, ernæringstilstand og aktiviteter/træning er grundlæggende for borgers mestring og selvhjulpethed. En styrke for Baeshøjgård er aktivitetsområdet. Det fremstår velorganiseret. Frivillige bidrager til at berige hverdagen. Borgerne er særlig glade for gymnastik (sang og bevægelse).

Plejecentrets fysiske rammer benyttes i tråd med målene. Fællesarealerne rummer mindre, hyggeligt indrettede nicher. Et større skærmet udeområde giver demte mulighed for at færdes trygt med mulighed for naturoplevelser.

De ovenfor nævnte styrker og erfaringer med kvalitetsforbedringer er et godt afsæt til at fastholde den gode kvalitet og yderligere forbedre praksis.

Forbedringsområder, opmærksomhedspunkter og anbefalinger

På baggrund af dataindsamlingen og analyse vurderer tilsynet, at

- 4 temaområder er "Helt opfyldt"
- 1 temaområde er "I betydelig grad opfyldt"
- 2 temaområder er "I nogen grad opfyldt"
- 0 temaområder er "Ikke opfyldt".

Temaområderne består af underliggende målepunkter. Opmærksomheden henledes på, at et tema, som er "Helt Opfyldt" kan rumme enkelte målepunkter med forbedringspotentiale, hvilket fremgår af sidste del af rapporten.

Temaer, som er "I betydelig grad opfyldt" og "I nogen grad opfyldt"

Tema 4: Hjælpen til vedligehold af funktionsevne er tilfredsstillende

Tema 6: Kvalitet, tværfaglighed og sammenhæng i plejen

Tema 7: Det skriftlige arbejdsgrundlag understøtter, at borger modtager den rette ydelse

Borgerens selvhjulpethed er afhængig af ernæringstilstand, potentiale for funktionsevne og aktiviteter/træning. Selvhjulpethed modvirker desuden "hjælpeløshed", som er bærende element i Eden principperne.



Ernæringsindsatsen og indsatsen for, at borgerne udnytter deres **potentiale for funktionsevne**, ses ikke fuldt i overensstemmelse med det niveau, som kvalitetsstandarderne og værdighedspolitikken foreskriver i forhold til at borger kan så meget som muligt selv, så længe som muligt.

Ernæringsindsatsen

Særlig ernæringsindsatsen fremstår som et forbedringspunkt. Med udgangspunkt i forløb hos borgere, hvis ernæringstilstand ikke var optimal, sås i den ene halvdel af plejecentret sikre systematiske arbejdsgange for identifikation af borgere med behov for hyppigere opmærksomhed samt reaktion på uplanlagt vægttab. For den anden halvdel af boligerne var for 4 ud af 4 undersøgte borgerforløb ikke handleansvise oplysninger og plan efter uplanlagt vægttab.

Tilsynet anbefaler,

- at medarbejderne har lettilgængelig og opdateret vejledning om ledelsens fastlagte arbejdsgange og faglige metoder (vægthyppighed, BMI, ernæringscreening, kosttilskud m.m)
- at tydeliggøre i omsorgsjournalen om det individuelle mål for borger er vægtstigning, fastholdelse af vægten eller andet
- at indføre arbejdsgange, der skal sikre rettidig reaktion på uplanlagt vægttab, herunder etablere et samarbejde mellem relevante faggrupper.

Potentiale for funktionsevne

Arbejdsgange understøtter ikke, at borgernes ønsker/behov samt potentiale for funktionsevne bliver afdækket fra indflytning og fulgt op. Koordinering sker primært ad hoc mellem fagpersoner med kompetencer og relaterede arbejdsopgaver.

Tilsynet anbefaler,

- at borgeres potentiale for funktionsevne afdækkes systematisk fra indflytningen og løbende ajourføres
- at sætte mål for funktionsevne sammen med den enkelte borger. Denne viden omsættes handleansvise i relevant tværfagligt samarbejde
- at formidle i omsorgsjournalen, hvorvidt målet er, at
 - vedligeholde aktuelt funktionsniveau, (som er...
 - genoprette funktionsniveau efter sygdom (til igen at kunne ...)
 - øge funktionsniveau (eksempelvis en borger, som hver dag arbejder på at forbedre sin ståfunktion.
 - støttes i at være i sit livs sidste fase.

Det skriftlige arbejdsgrundlag understøtter, at borger modtager den rette ydelse

Døgnrytmebeskrivelserne indeholder handleansvise og opdaterede oplysninger for dagvagten for 3 ud af 4 undersøgte forløb. Der foreligger oplysninger for aftenvagten i 2 ud af 4 undersøgte forløb. Omsorgsjournalen afspejler ikke Fællessprog III.

Tilsynet anbefaler,

- at Baeshøjgård fortsætter indsatsen i omsorgsjournalen i alle vagtlag.

Opmærksomhedspunkt

Hygiejniske forholdsregler ved fælles vask

Tøjvask varetages i plejecentrets vaskemaskiner. Praksis udføres ikke i overensstemmelse med de nationale anbefalinger om vask på plejecentre.

Tilsynet anbefaler,

- at sikre at vejledning er lettilgængelig for medarbejderne.
- at sikre information til relevante medarbejdere om justering af arbejdsgangene.



Bakkegården Plejecenter: Styrker og udfordringer/anbefalinger

Styrker

Plejecentret fremstår som en organisation med fagligt dygtige faste medarbejdere. Det daglige fremmøde af faste medarbejdere har gennem længere tid været suppleret af afløsere grundet ledige stillinger og sygefravær. Hver morgen planlægges dagens opgaver efter dagens bemanning, hvor der tages højde for sygemeldinger eller andet. Evt. flere afløsere kaldes ind. Opgaverne prioriteres, således at alle borgere får serveret mad og bliver hjulpet med personlig hygiejne. Omfanget af den personlige pleje lever ikke op til kvalitetsstandard, idet ikke alle borgere tilbydes det ugentlige bad hver uge.

Tilsynet konstaterer positivt, at der er tiltag i gang for at sikre fastholdelse af medarbejdere og rekruttere medarbejdere til de ledige stillinger. Det er en styrke for plejecentret, at sygeplejerskebemanningen har været stabil i perioden og medvirker til at fremme den faglige kvalitet.

Det er en styrke for plejecentret, at medarbejderne udfører deres opgaver på en måde, så borgerne oplever **omsorg og respekt**. Tilsynet interviewer 4 mentalt friske borgere og 1 pårørende. På spørgsmålet om, hvor tilfredse borgerne samlet set er med at bo på plejecentret på en skala fra 1-10 er scoren fra 7 og op efter.

Tilsynet overværer dele af den personlige pleje hos 5 borgere. Samværet og hjælpen blev ydet omsorgsfuldt og omhyggeligt af nærværende medarbejdere. Hjælpen til **vedligehold af funktionsevne** sker i det omfang, borger selv kan sidde og vaske sig og lignende, og i mindre grad, hvor den samlede hjælp vil blive forlænget af øvelser.

Borgerne er tilfredse med den **praktiske** hjælp. Det drejer sig både om rengøringen og om hjælpen til selvhjælp. Medarbejderne varetager de praktiske opgaver, som borgerne ikke selv kan varetage. Borgernes boliger og hjælpemidler fremtræder rene.

Tilbuddet **om aktiviteter** understøtter borgernes funktionsevne, ikke mindst yoga og gymnastik. Aktiviteterne er suppleret af frivillige. En aktivitetsmedarbejder koordinerer desuden aktiviteter såsom busture og gåture. Der er etableret en lille købmandsforretning, som bidrager til hverdagslivet. Der er nyligt etableret et lille værksted, som kan appellere til, at mænd også kan vedligeholde deres tidligere færdigheder. En borger udtrykker, at "alle sammen er søde og der sker hele tiden noget".

Maden og måltider: Borgerne er meget glade for madens duft, smag og udseende. For borgere med behov for blød kost serveres gelesmørrebrød, som giver borgerne mulighed for at få serveret mad, som ser godt ud og smager rigtigt. Flere borgere får tilpasset kost med proteinindhold og fortykningsmiddel. Hver dag opfordres borger til småmåltider og en kioskvogn kommer med smålækkerier. Når der er fødselsdag, er det fødselaren, der bestemmer den varme ret til smørrebrødet. Tilsynet er rundt ved frokosten, som foregår i en hyggelig stemning. Borgere med behov for hjælp til spisning får en omsorgsfuld hjælp.

De ovenfor nævnte styrker er et godt afsæt til at arbejde videre med fastholdelse af det, der er velfungerende samt igangsætte tiltag og følge op de forbedringsområder, som tilsynet fandt.

Forbedringsområder, opmærksomhedspunkter og anbefalinger

På baggrund af dataindsamlingen og analyse vurderer tilsynet, at

- 3 temaområder er "Helt opfyldt"
- 1 temaområde er "I betydelig grad opfyldt"
- 3 temaområder er "I nogen grad opfyldt"
- 0 temaområder er "Ikke opfyldt".



Temaområderne består af underliggende målepunkter. Opmærksomheden henledes på, at et tema, som er "Helt Opfyldt" kan rumme enkelte målepunkter med forbedringspotentiale, hvilket fremgår af sidste del af rapporten.

Et tværgående element er, at bemanningen i større omfang udgøres af afløsere, som ikke kender borgerne så godt og som ikke har kode til omsorgsjournalen. Plejen er baseret på en næsten udelukkende mundtlig formidling fra de få faste medarbejdere.

Samtidig tager det tid fra de faste medarbejders tid til borgerpleje, at oplysninger om bad, afføring, forflytningsvejledninger og lignende ikke er lettilgængelige og derfor skal huskes og formidles videre mundtligt.

Ovenstående medfører skrøbelige arbejdsgange og dermed nedsat målopfyldelse inden for flere temaer. Tilsynet har valgt enkelte overordnede anbefalinger til sikring af kerneydelsen.

Tilsynet anbefaler at etablere lettilgængelige oplysninger, som kan belyse

- Hvornår har borger sidst været i bad samt oplysninger om relevante borgeres udskillelser
- At borgere i ernæringsrisiko får relevant ernæringsindsats. Kort vejledning til støtte.
- Lettilgængelige korrekte forflytningsvejledninger for loftslift og lejrning
- Afdække om der er andre emner, der kan medvirke til at sikre borgerne, når der er mange afløsere.

De overordnede anbefalinger suppleres nedenfor med uddybende beskrivelser af de enkelte temaer. Tilsynet anbefaler overordnet, at vejledninger og støttesystemer, der kan understøtte medarbejdernes arbejdsgange for at yde en sikker indsats prioriteres først.

Tema, som er opfyldt "I betydelig grad".

Tema 2 Kvaliteten af den personlige pleje er tilfredsstillende

Kvalitetsstandarderne foreskriver bad x1 ugentligt, hvilket ikke efterleves i den aktuelle periode.

Tilsynet anbefaler

- at fortsætte den igangværende indsats for at fastholde og rekruttere medarbejdere
- at etablere de nødvendige støttesystemer til den basale kerneydelse.

Temaer, som er "I nogen grad opfyldt"

Tema 4: Hjælpen til vedligehold af funktionsevne er tilfredsstillende

Tema 6: Kvalitet, tværfaglighed og sammenhæng i plejen

Tema 7: Det skriftlige arbejdsgrundlag understøtter, at borger modtager den rette ydelse

Borgerens selvhjulpenshed er blandt andet afhængig af ernæringstilstand, potentiale for funktionsevne og aktiviteter/træning. Forbedringer vurderes at kunne opnås ved en bevidst og målrettet forbedringsindsats.

Aktivitetssområdet er velorganiseret og støtter borgernes psykiske og fysiske funktionsevne. Yoga og gymnastik fremmer borgernes funktionsevne og interviewede borgere nævner positivt disse aktiviteter.

Ernæringsindsatsen og indsatsen for, at borgerne udnytter deres **potentiale for funktionsevne** er delvist i overensstemmelse med det niveau, som kvalitetsstandarderne og værdighedspolitikken foreskriver, idet borgers selvhjulpenshed her er højt vægtet. Selvhjulpenshed modvirker desuden **"hjælpeløshed"**, som er et bærende element i Eden principperne.



Ernæringsindsatsen

Ernæringsindsatsen ses for 4 ud af 5 undersøgte borgerforløb uensartet varetaget. Medarbejderne har ikke lettilgængelige oplysninger om ledelsens fastlagte arbejdsgange i forhold til tidlig opsporing af ernærings-truede borgere såvel som reaktion ved utilsigtet vægttab.

Tilsynet anbefaler,

- at medarbejderne har lettilgængelig vejledning om ledelsens fastlagte arbejdsgange og faglige metoder (vægthyppighed, BMI, ernæringscreening, kosttilskud m.m).
- at styrke ensartet indsats i tråd med faglige anbefalinger, herunder sikre eventuelt kompetenceudvikling hos relevante medarbejdere
- at styrke koordineringen mellem involverede medarbejdere på plejecentret
- at tydeliggøre i omsorgsjournalen om det individuelle mål for borger er vægtstigning, fastholdelse af vægten, eller andet.

Potentiale for funktionsevne

Medarbejdere udviser engagement i, at borgerne bedst muligt bevarer funktionsevnen og tilsynet hører om borger, hvor indsatsen har medført forbedret funktionsevne via dedikerede medarbejdere og henvisning til genoptagelse af fysioterapi. Indsatsen er imidlertid ikke underbygget af systematiske arbejdsgange. Det drejer sig om afdækning af borgers potentiale for funktionsevne fra indflytningen og en løbende ajourføring. Arbejdsgange for koordinering mellem de fagpersoner, der har kompetencer og relaterede arbejdsopgaver, fremstår sprøde.

Tilsynet anbefaler,

- at borgers potentiale for funktionsevne afdækkes systematisk fra indflytningen og løbende ajourføres
- at sætte mål for funktionsevne sammen med den enkelte borger. Denne viden omsættes handleansende med relevante samarbejdspartnere
- at formidle i omsorgsjournalen, hvorvidt målet er, at
 - vedligeholde aktuelt funktionsniveau, (som er...
 - genoprette funktionsniveau efter sygdom (til igen at kunne ...)
 - øge funktionsniveau (eksempelvis en borger, som hver dag arbejder på at forbedre sin ståfunktion.
 - støttes i at være i sit livs sidste fase.

Opmærksomhedspunkt

Den faglige dokumentation er et grundlag for medarbejdernes viden og forståelse for borgeren og dermed væsentlig for, at borgeren kan modtage en ensartet og forudsigelig opgaveløsning på et sikkert kvalitetsniveau.

Afløsere har ikke **adgang til at skrive** i omsorgssystemet. De får informationer om borgerne mundtligt og kan ikke efterfølgende indskrive i systemet, om de har udført opgaverne. Det kan eksempelvis dreje sig om bad.

På spørgsmålet om borger får den samme gode hjælp, uanset hvilken medarbejder der hjælper, er svaret hos 3 ud af 4 borgere nej. Borgerne supplerer med at fortælle, at der er mange afløsere, og at afløserne ikke altid ved hvad de skal.

Tilsynet anbefaler,

- at indføre arbejdsgange, som sikrer afløseres rapportering er formidlet i omsorgsjournalen
- at afløsere selv har kode og kan anvende omsorgsjournalen på relevante områder.



Bobjergcentret: Styrker og udfordringer/anbefalinger

Styrker

Temaerne og de tilhørende kvalitetsstandarder er i vid udstrækning implementeret på Bobjergcentret. Der ses generelt gode sikre arbejdsgange. Interviewede borgere fortæller, at medarbejderne er både søde og dygtige. Hjælpen er lige god, uanset hvilken af de faste medarbejdere, der udfører opgaverne. På spørgsmålet om, hvor tilfreds borger er på en skala fra 1-10, hvor 10 er det bedste, svarer alle 5 borgere 7 og derover.

En god indflytning støttes af indflytningssamtaler med borger og pårørende. Der er nyligt lavet en lille pjece til at udfylde oplysninger om borgers foretrukne interesser, vaner og ønsker samt oplysninger om borgers livshistorie. Disse oplysninger hjælper til, at borgers behov og ønsker er kendte og kan imødekommes.

Personlig pleje: Borgerne fremtræder velplejede og velsoignerede. Tilsynsførende er med ved dele af den personlige pleje hos 4 borgere, hvor hjælpen ydes med et rehabiliterende sigte. Medarbejderne er imødekommende og udviser respekt og omsorg for den enkelte borger. Medarbejderne kan redegøre for, hvorledes det prioriteres, at borgernes grundlæggende behov bliver tilgodeset.

Praktisk hjælp: Tilsynsførende vurderer, at den praktiske hjælp tilrettelægges tilfredsstillende og opfylder kvalitetsstandarden. Borgernes boliger og personlige hjælpemidler fremtræder rengjorte. Medarbejderne varetager de praktiske opgaver, som borgeren ikke selv kan varetage og tilrettelægger hjælpen med involvering af borgeren, hvilket fremmer borgerens evne til at tage vare på sig selv.

Borgernes mestring og selvhjulpethed: Funktionsevne, ernæringstilstand og aktiviteter/træning er grundlæggende for borgers mestring og selvhjulpethed. En styrke for Bobjergcentret er aktivitetsområdet. Det fremstår velorganiseret og sikrer, at borgerne deltager i de aktiviteter, der har deres interesser. Borgerne er særlig glade for gymnastik (sang og bevægelse) og erindringsdans. En aktivitetsmedarbejder, som også er med i plejen og derved kender borgernes behov indgående, sørger aktivt for at gribe nuet og berige hverdagen med oplevelser, når det er muligt.

Plejecentrets fysiske rammer benyttes i tråd med målene. Fællesarealerne rummer mindre, hyggeligt indrettede nicher, der er velegnet til 1:1 kontakt såvel som samvær med flere. En større atriumgård med gangstier og beplantning samt et større skærmet udeområde giver demente mulighed for at færdes trygt med mulighed for naturoplevelser.

De ovenfor nævnte styrker og erfaringer med kvalitetsforbedringer er et godt afsæt til at fastholde den gode kvalitet og yderligere forbedre praksis.

Forbedringsområder, opmærksomhedspunkter og anbefalinger

På baggrund af dataindsamlingen og analyse vurderer tilsynet, at

- 4 temaområder er "Helt opfyldt"
- 1 temaområde er "I betydelig grad opfyldt"
- 2 temaområder er "I nogen grad opfyldt"
- 0 temaområder er "Ikke opfyldt".

Temaområderne består af underliggende målepunkter. Opmærksomheden henledes på, at et tema, som er "Helt Opfyldt" kan rumme enkelte målepunkter med forbedringspotentiale, hvilket fremgår af sidste del af rapporten.



Temaer, som er ”I betydelig grad opfyldt” og ”I nogen grad opfyldt”

Tema 4: Hjælpen til vedligehold af funktionsevne er tilfredsstillende

Tema 6: Kvalitet, tværfaglighed og sammenhæng i plejen

Tema 7: Det skriftlige arbejdsgrundlag understøtter, at borger modtager den rette ydelse

Borgerens selvhjulpenshed er afhængig af ernæringsstilstand, potentiale for funktionsevne og aktiviteter/træning. Selvhjulpenshed modvirker desuden ”hjælpeløshed”, som er bærende element i Eden principperne.

Ernæringsindsatsen og indsatsen for, at borgerne udnytter deres **potentiale for funktionsevne**, ses ikke fuldt i overensstemmelse med det niveau, som kvalitetsstandarderne og værdighedspolitikken foreskriver i forhold til at borger kan så meget som muligt selv, så længe som muligt.

Ernæringsindsatsen

Ernæringsindsatsen støttes i nogen grad af daglige tavlemøder. Med udgangspunkt i forløb hos borgere, hvis ernæringsstilstand ikke var optimal, sås sprøde arbejdsgange for den tidlige opsporing af ernæringstruede borgere såvel som reaktion ved utilsigtet vægttab. Medarbejderne støttes ikke af lettilgængelig vejledning, hvor ledelsens fastlagte arbejdsgange er beskrevet.

Tilsynet anbefaler,

- at medarbejderne har lettilgængelig og opdateret vejledning om ledelsens fastlagte arbejdsgange og faglige metoder (vægthypighed, BMI, ernæringscreening, kosttilskud m.m)
- at vejledningen implementeres i de daglige arbejdsgange
- at tydeliggøre i omsorgsjournalen om det individuelle mål for borger er vægtstigning, fastholdelse af vægten, eller andet.

Potentiale for funktionsevne

Borgernes ønsker/behov samt potentiale for funktionsevne bliver ikke systematisk afdækket fra indflytning og fulgt op. Koordinering mellem de fagpersoner, der har kompetencer og relaterede arbejdsopgaver, sker primært ad hoc.

Tilsynet anbefaler,

- at borgeres potentiale for funktionsevne afdækkes systematisk fra indflytningen og løbende ajourføres
- at sætte mål for funktionsevne sammen med den enkelte borger. Denne viden omsættes handleansende i relevant tværfagligt samarbejde
- at terapeuters faglige vejledninger om øvelser under den daglige pleje fremgår af den del af omsorgsjournalen, som medarbejderne anvender
- at formidle i omsorgsjournalen, hvorvidt målet er, at
 - vedligeholde aktuelt funktionsniveau, (som er...
 - genoprette funktionsniveau efter sygdom (til igen at kunne ...)
 - øge funktionsniveau (eksempelvis en borger, som hver dag arbejder på at forbedre sin ståfunktion.
 - støttes i at være i sit livs sidste fase.

Det skriftlige arbejdsgrundlag understøtter, at borger modtager den rette ydelse

Døgnrytmebeskrivelserne indeholder handleansende og opdaterede oplysninger for dagvagten for 3 ud af 5 undersøgte forløb. Der foreligger oplysninger for aftenvagten i 2 ud af 4 undersøgte forløb.

For 3 ud af 4 borgerforløb fremgår ikke relevante oplysninger om borgers kognitive problemstillinger, at borgers er udadreagerende/meget svagsynet/dement/ikke har sprog eller andet. eller andet.

Tilsynet anbefaler,

- at Bobjergcentret fortsætter indsatsen for implementeringen af Cura i alle vagtlag, herunder styrker formidlingen af borgers kognitive eller adfærdsmæssige problemstillinger for de medarbejdere, der skal yde plejen.

**Opmærksomhedspunkt**Hygiejniske forholdsregler ved fælles vask

Tøjvask varetages generelt eksternt. Nogle vaskbare klædestykker vaskes i plejecentrets vaskemaskiner. Praksis udføres ikke helt i overensstemmelse med de nationale anbefalinger om vask på plejecentre.

Tilsynet anbefaler,

- at sikre at vejledning er lettilgængelig for medarbejderne.
- at sikre information til relevante medarbejdere om justering af arbejdsgangene



Grevinge Plejecenter: Styrker og udfordringer/anbefalinger

Styrker

Temaerne er i vid udstrækning implementeret på Grevinge Plejecenter. Der ses generelt gode sikre arbejdsgange, der understøtter kvalitetsstandarderne. Plejecentret har implementeret triage, som understøtter en systematisk indsats til borgerne på sundhedslovsydelser.

Personlig pleje: Borgerne fremtræder velplejede og velsoignerede. Tilsynsførende er med ved dele af den personlige pleje hos 3 borgere, hvor hjælpen ydes med et rehabiliterende sigte. De interviewede medarbejdere udviser hjælpsomhed og engagement i at yde en individuel personlig pleje. Medarbejderne kan redegøre for, hvorledes det prioriteres, at borgernes grundlæggende behov i videst mulige omfang bliver tilgodeset.

Interviewede borgere fortæller, at hjælpen er lige god, uanset hvilken af de faste medarbejdere, der udfører opgaverne. På spørgsmålet om, hvor tilfreds borger er på en skala fra 1-10, hvor 10 er det bedste, svarer alle 5 borgere 8 og derover.

Praktisk hjælp: Tilsynsførende vurderer, at den praktiske hjælp i vid udstrækning tilrettelægges tilfredsstillende og opfylder kvalitetsstandarden. Borgernes boliger og personlige hjælpemidler fremtræder rengjorte. Medarbejderne varetager de praktiske opgaver, som borgeren ikke selv kan varetage og tilrettelægger hjælpen med involvering af borgeren, hvilket fremmer borgerens evne til at tage vare på sig selv.

Borgernes mestring og selvhjulpethed: Funktionsevne, ernæringstilstand og aktiviteter/træning er grundlæggende for borgers mestring og selvhjulpethed. En styrke for Grevinge er aktivitetsområdet. Det fremstår velorganiseret og sikrer, at borgerne deltager i de aktiviteter, der har deres interesser. Borgerne er særlig glade for gymnastik (sang og bevægelse) to gange om måneden. En aktivitetsmedarbejder fungerer som koordinator for en bred vifte af aktiviteter.

Plejecentrets fysiske rammer benyttes i tråd med målene. Fællesarealerne rummer mindre, hyggeligt indrettede nicher, der er velegnet til 1:1 kontakt såvel som samvær med flere. Et større skærmet udeområde giver demte mulighed for at færdes trygt med mulighed for oplevelser.

De ovenfor nævnte styrker og erfaringer med kvalitetsforbedringer er et godt afsæt til at fastholde den gode kvalitet og yderligere forbedre praksis.

Forbedringsområder, opmærksomhedspunkter og anbefalinger

På baggrund af dataindsamlingen og analyse vurderer tilsynet, at

- 4 temaområder er "Helt opfyldt"
- 3 temaområder er "I betydelig grad opfyldt"
- 0 temaområder er "I nogen grad opfyldt"
- 0 temaområder er "Ikke opfyldt".

Temaområderne består af underliggende målepunkter. Opmærksomheden henledes på, at et tema, som er "Helt Opfyldt" kan rumme enkelte målepunkter med forbedringspotentiale, hvilket fremgår af sidste del af rapporten.

Temaer, som er "I betydelig grad opfyldt".

Borgerens selvhjulpethed er afhængig af ernæringstilstand, potentiale for funktionsevne og aktiviteter/træning. Selvhjulpethed modvirker desuden "hjelpeledshed", som er bærende element i Eden principperne. Aktivitetsområdet er velorganiseret og støtter borgernes psykiske og fysiske funktionsevne.



Ernæringsindsatsen og indsatsen for, at borgerne udnytter deres **potentiale for funktionsevne**, ses ikke fuldt i overensstemmelse med det niveau, som kvalitetsstandarderne og værdighedspolitikken foreskriver i forhold til at borger kan så meget som muligt selv, så længe som muligt.

Selvhjulpethed har betydning for 3 temaer, som ikke er "Helt opfyldt". Det drejer sig om

Tema 4: Hjælpen til vedligehold af funktionsevne er tilfredsstillende

Tema 6: Kvalitet, tværfaglighed og sammenhæng i plejen

Tema 7: Det skriftlige arbejdsgrundlag understøtter, at borger modtager den rette ydelse

Ernæringsindsatsen

Ernæringsindsatsen støttes i nogen grad af triagemøder og af daglige tavlemøder. Med udgangspunkt i forløb hos borgere, hvis ernæringstilstand ikke var optimal, sås sprøde arbejdsgange for identifikation af borgere med behov for hyppigere opmærksomhed samt reaktion på uplanlagt vægttab. Det drejer sig om den tidlige opsporing af ernæringstruede borgere såvel som reaktion ved utilsigtet vægttab.

Medarbejderne støttes ikke af lettilgængelig vejledning, hvor ledelsens fastlagte arbejdsgange er beskrevet.

Tilsynet anbefaler,

- at medarbejderne har lettilgængelig vejledning om ledelsens fastlagte arbejdsgange og faglige metoder (vægt hyppighed, BMI, ernæringscreening, kosttilskud m.m).
- at anvende triage arbejdsgangene til at fremme implementering af vejledningen
- at tydeliggøre i omsorgsjournalen om det individuelle mål for borger er vægtstigning, fastholdelse af vægten, eller andet.

Potentiale for funktionsevne

Tilsynet hører om flere borgere, hvor indsatsen har medført forbedret funktionsevne efter indflytning. Medarbejderne kan kontakte terapeuter ved behov for second opinion. Indsatsen er endnu ikke underbygget af systematiske arbejdsgange, som sikrer, at alle borgere får afdækket deres potentiale for funktionsevne fra indflytning. Koordinering mellem de fagpersoner, der har kompetencer og relaterede arbejdsopgaver, sker primært ad hoc. Terapeuter deltager endnu ikke ved triagemøder eller andre tværfaglige møder.

Tilsynet anbefaler,

- at borgeres potentiale for funktionsevne afdækkes systematisk fra indflytningen og løbende ajourføres
- at sætte mål for funktionsevne sammen med den enkelte borger. Denne viden omsættes handleansende i relevant tværfagligt samarbejde
- at terapeuters faglige vejledninger om øvelser under den daglige pleje fremgår af den del af omsorgsjournalen, som medarbejderne anvender daglig
- at formidle i omsorgsjournalen, hvorvidt målet er, at
 - vedligeholde aktuelt funktionsniveau, (som er...
 - genoprette funktionsniveau efter sygdom (til igen at kunne ...)
 - øge funktionsniveau (eksempelvis en borger, som hver dag arbejder på at forbedre sin ståfunktion.
 - støttes i at være i sit livs sidste fase.

Det skriftlige arbejdsgrundlag understøtter, at borger modtager den rette ydelse

Døgnrytmebeskrivelserne indeholder handleansende og opdaterede oplysninger for dagvagten for 3 ud af 4 undersøgte forløb. Der foreligger ingen oplysninger for aftenvagten.

For 3 ud af 4 borgerforløb fremgår ikke relevante oplysninger om borgers kognitive problemstillinger eller andet.

Tilsynet anbefaler,

- at Grevinge fortsætter indsatsen for implementeringen af Cura i alle vagtlag, herunder styrker formidlingen af borgers kognitive eller adfærdsmæssige problemstillinger for de medarbejdere, der skal yde plejen.

**Opmærksomhedspunkt**

Hygiejniske forholdsregler ved fælles vask

Tøjvask varetages generelt eksternt. Nogle vaskbare klædestykker vaskes i plejecentrets vaskemaskiner. Praksis udføres ikke helt i overensstemmelse med de nationale anbefalinger om vask på plejecentre.

Tilsynet anbefaler,

- at sikre at vejledning er lettilgængelig for medarbejderne.
- at sikre information til relevante medarbejdere om justering af arbejdsgangene



Grønnegården Plejecenter: Styrker og udfordringer/anbefalinger

Styrker

Grønnegården fremstår som et veldrevet plejecenter. Der ses gode og sikre arbejdsgange, der fremmer, at borgerne får den fornødne kvalitet i opgaveløsningen.

Samarbejdet mellem borger/pårørende og Grønnegården indledes med hjemmebesøg. Her møder borger de tilknyttede medarbejdere i sine vanter omgivelser. Inden for 4 uger efter borger er flyttet ind, afholdes indflytningssamtale med dialog om borgers hverdag, praktiske forhold og andre relevante emner.

Borgerne udtrykker tilfredshed ved at bo på plejecentret. Borgerne omtaler medarbejderne positivt og fortæller, at de støtter borgeren i fortsat at kunne gøre så meget som muligt selv. Interviewede borgere fortæller, at hjælpen er lige god, uanset hvilke medarbejdere, der udfører opgaverne.

Personlig pleje: Tilsynsførende overværer dele af morgenplejen hos 3 borgere. Medarbejderne er imødekommende og medvirker til at skabe en positiv stemning. Borger og medarbejder samarbejder om den personlige pleje og borger guides undervejs til at gøre så meget som muligt selv. Medarbejderne demonstrerer faglig omhu og engagement, og kan redegøre for, hvorledes borgernes grundlæggende behov bliver tilgodeset. Borgerne fremtræder velplejede og velsoignerede.

Praktisk hjælp: Tilsynsførende vurderer, at den praktiske hjælp i vid udstrækning tilrettelægges tilfredsstillende og opfylder kvalitetsstandard. Borgernes boliger og personlige hjælpemidler fremtræder rengjorte. Medarbejderne varetager de praktiske opgaver, som borgeren ikke selv kan varetage og tilrettelægger hjælpen med involvering af borgeren, hvilket fremmer borgerens evne til at tage vare på sig selv.

Borgernes mestring og selvhjulpethed: Funktionsevne, ernæringstilstand og aktiviteter/træning er grundlæggende for borgers mestring og selvhjulpethed. Ernæringsindsatsen udføres i overensstemmelse med det kvalitetsniveau, plejecentret har fastlagt. Aktivitetsområdets tilbud bidrager til en varieret hverdag også med tilbud, der fremmer funktionsevne og socialt samvær.

Plejecentrets fysiske rammer benyttes i tråd med målene. Fællesarealerne rummer mindre, hyggeligt indrettede nicher, der er velegnet til 1:1 kontakt såvel som samvær med flere. Et større, skærmet udeområde og velindrettede og beplantede atriumgårde giver demente mulighed for at færdes trygt med mulighed for oplevelser.

De ovenfor nævnte styrker og erfaringer med kvalitetsforbedringer er et godt afsæt til at fastholde den gode kvalitet og yderligere forbedre praksis.

Forbedringsområder, opmærksomhedspunkter og anbefalinger

På baggrund af dataindsamlingen og analyse vurderer tilsynet, at

- 6 temaområder er "Helt opfyldt"
- 1 temaområde er "I betydelig grad opfyldt"

Temaområderne består af underliggende målepunkter. Opmærksomheden henledes på, at et tema, som er "Helt Opfyldt" kan rumme enkelte målepunkter med forbedringspotentiale, hvilket fremgår af sidste del af rapporten.

Tema, som er "I betydelig grad opfyldt".

Tema 7 Det skriftlige arbejdsgrundlag understøtter, at borger modtager den rette ydelse

Det skriftlige arbejdsgrundlag understøtter i vid udstrækning, at medarbejderne har lettilgængelige og opdaterede oplysninger, der fremmer, at borgerne modtager den rette ydelse.



Døgnrytmebeskrivelserne indeholder handleanvisende og opdaterede oplysninger for 3 ud af 4 undersøgte forløb. 3 af borgerne har kognitive problemstillinger eller adfærdsforhold, som er væsentlige for medarbejdere at kende. Oplysningerne fremgår ikke af døgnrytmeplaner, men kan fremfindes af den erfarne bruger.

Opgaver, som vedrører **forflytningskompetence** og lejrning er i vid udstrækning velbeskrevet og oplysningerne er lettilgængelige.

Oplysninger om **borgers potentiale og ønsker/plan til funktionsevne** er i mindre grad beskrevet for borgere, som ikke er i § 140 eller 86 stk. 1 forløb.

Tilsynet anbefaler, at

- fortsætte indsatsen for implementeringen af Cura i alle vagtlag, herunder styrke formidlingen af borgers kognitive eller adfærdsmæssige problemstillinger
- formidle ernæringsindsatsen i forhold til, hvorvidt målet for borger er at holde en bestemt vægt eller tage på samt desuden ved vægttab at formidle den videre plan og det faglige grundlag
- at formidle i omsorgsjournalen, hvorvidt målet for borgers funktionsevne er, at
 - o vedligeholde aktuelt funktionsniveau, (som er...
 - o genoprette funktionsniveau efter sygdom (til igen at kunne ...)
 - o øge funktionsniveau (eksempelvis en borger, som hver dag arbejder på at forbedre sin ståfunktion.
 - o støttes i at være i sit livs sidste fase.

Opmærksomhedspunkt

Hygiejniske forholdsregler ved fælles vask

Tøjvask varetages generelt af Berendsen. Sejl og lignende vaskes på plejecentrets vaskemaskine. Her vaskes også borgers lagner og lignende ved behov. Praksis udføres ikke i overensstemmelse med de nationale anbefalinger om vask på plejecentre (NIR).

Tilsynet anbefaler,

- at sikre at vejledning er lettilgængelig for medarbejderne.
- at sikre information til relevante medarbejdere om justering af arbejdsgangene.



Præstevænget Plejecenter: Styrker og udfordringer/anbefalinger

Styrker

Præstevænget fremstår som et veldrevet plejecenter. Der ses gode og sikre arbejdsgange, der sikrer at borgerne får den fornødne kvalitet i opgaveløsningen. Omgangstonen understøtter en hjemlig atmosfære, hvor borgerne oplever sig hørt og inddraget i beslutninger om deres hverdagsliv.

Borgerne udtrykker tilfredshed ved at bo på plejecentret. Borgerne omtaler medarbejderne positivt og fortæller, at de støtter borgeren i fortsat at kunne gøre så meget som muligt selv. På spørgsmålet om, hvor tilfreds borger er på en skala fra 1-10, hvor 10 er det bedste, svarer alle 4 borgere 9 og derover. Interviewede borgere fortæller, at hjælpen er lige god, uanset hvilken af de faste medarbejdere, der udfører opgaverne.

Personlig pleje: Tilsynsførende overværer dele af morgenplejen hos flere borgere. Medarbejderne er imødekommende og medvirker til at skabe en positiv stemning. Kontakten viser en god relation og medarbejderne støtter borger undervejs til at gøre så meget som muligt selv. Medarbejderne demonstrerer faglig omhu og engagement i at yde en individuel pleje til borgerne, og kan redegøre for, hvorledes det prioriteres, at borgernes grundlæggende behov i videst mulige omfang bliver tilgodeset. Borgerne fremtræder velplejede og velsoignerede.

Praktisk hjælp: Tilsynsførende vurderer, at den praktiske hjælp i vid udstrækning tilrettelægges tilfredsstillende og opfylder kvalitetsstandard. Borgernes boliger og personlige hjælpemidler fremtræder rengjorte. Medarbejderne varetager de praktiske opgaver, som borgeren ikke selv kan varetage og tilrettelægger hjælpen med involvering af borgeren, hvilket fremmer borgerens evne til at tage vare på sig selv.

Borgernes mestring og selvhjulpethed: Funktionsevne, ernæringstilstand og aktiviteter/træning er grundlæggende for borgers mestring og selvhjulpethed. Det skriftlige arbejdsgrundlag og arbejdsgangene understøtter samlet set borgernes selvhjulpethed. Ernæringsindsatsen er velorganiseret og udføres i overensstemmelse med det kvalitetsniveau, plejecentret har fastlagt. Aktivitetsområdet tilbyder bidrager til en varieret hverdag også med tilbud, der fremmer funktionsevne og socialt samvær.

Plejecentrets fysiske rammer benyttes i tråd med målene. Fællesarealerne rummer mindre, hyggeligt indrettede nicher, der er velegnet til 1:1 kontakt såvel som samvær med flere. Et større, skærmet udeområde giver dem mulighed for at færdes trygt med mulighed for oplevelser.

De ovenfor nævnte styrker og erfaringer med kvalitetsforbedringer er et godt afsæt til at fastholde den gode kvalitet og yderligere forbedre praksis.

Forbedringsområder, opmærksomhedspunkter og anbefalinger

På baggrund af dataindsamlingen og analyse vurderer tilsynet, at

- 6 temaområder er "Helt opfyldt"
- 1 temaområde er "I betydelig grad opfyldt"

Temaområderne består af underliggende målepunkter. Opmærksomheden henledes på, at et tema, som er "Helt Opfyldt" kan rumme enkelte målepunkter med forbedringspotentiale, hvilket fremgår af sidste del af rapporten.

Tema 7 Det skriftlige arbejdsgrundlag understøtter, at borger modtager den rette ydelse

Det skriftlige arbejdsgrundlag understøtter i vid udstrækning, at medarbejderne har lettilgængelige og opdaterede oplysninger, der fremmer at borgene modtager den rette ydelse.



Døgnyrtmebeskrivelserne indeholder handleanvisende og opdaterede oplysninger for 4 ud af 4 undersøgte forløb. 3 af borgerne har kognitive problemstillinger eller adfærdsforhold, som er væsentlige at vide for medarbejdere, der skal ind til borger. Oplysningerne fremgår ikke af de oplysninger, medarbejderne først anvender ved plejeboligopgaver, men kan fremfindes af den erfarne bruger. Omsorgsjournalen indeholdt opdaterede og handleanvisende oplysninger om **delegerede** ydelser. For en borger med hudproblem, der kan udvikle sig til sår og behandles forebyggende, var ikke anvisninger til medarbejderne om behandling og valg af rette hudplejemiddel.

Opgaver, som vedrører **forflytningskompetence** og lejrning er i vid udstrækning velbeskrevet og oplysningerne er lettilgængelige. Anvisning om anvendelse af rette strop til loftslift indgik ikke i 1 ud af 1 undersøgt forløb.

Oplysninger om **borgers potentiale og ønsker/plan til funktionsevne** er ikke handleorienteret beskrevet for borgere, som ikke er i § 140 eller 86 stk. 1 forløb.

Tilsynet anbefaler, at

- fortsætte indsatsen for implementeringen af Cura i alle vagtlag, herunder styrke formidlingen af borgers kognitive eller adfærdsmæssige problemstillinger for de medarbejdere, der skal yde plejen
- styrke formidling af forebyggelse af sårudvikling, herunder valg af rette hudplejemiddel
- fortsætte forflytningsvejledninger, herunder give lettilgængelig viden til medarbejderne om hvilke stropper, der skal anvendes ved loftslift ved den enkelte borger
- at formidle i omsorgsjournalen, hvorvidt målet for borgers funktionsevne er, at
 - o vedligeholde aktuelt funktionsniveau, (som er...
 - o genoprette funktionsniveau efter sygdom (til igen at kunne ...)
 - o øge funktionsniveau (eksempelvis en borger, som hver dag arbejder på at forbedre sin ståfunktion.
 - o støttes i at være i sit livs sidste fase.

Opmærksomhedspunkt

Hygiejniske forholdsregler ved fælles vask

Tøjvask varetages generelt eksternt. Nogle vaskbare klædestykker vaskes i plejecentrets vaskemaskiner. Praksis udføres ikke helt i overensstemmelse med de nationale anbefalinger om vask på plejecentre.

Tilsynet anbefaler,

- at sikre at vejledning er lettilgængelig for medarbejderne.
- at sikre information til relevante medarbejdere om justering af arbejdsgangene



Solvognen Plejecenter: Styrker og udfordringer/anbefalinger

Styrker

Temaerne er i vid udstrækning implementeret på Solvognen Plejecenter. Der ses generelt gode sikre arbejdsgange, der understøtter kvalitetsstandarderne. Ved indflytningen starter samarbejdet mellem Solvognen, borger og pårørende. Forløbet støttes af en struktureret indflytningssamtale, som indgår i omsorgsjournalen og siden følges op af ad hoc samtaler.

Personlig pleje: Borgerne fremtræder velplejede og velsoignerede. Medarbejderne kan give eksempler på, at hjælpen ydes med et rehabiliterende sigte, hvor borgeren bruger egne ressourcer. Alle interviewede medarbejdere udviser hjælpsomhed og engagement i at yde en individuel personlig pleje. Medarbejderne kan redegøre for, hvorledes det prioriteres, at borgernes grundlæggende behov i videst mulige omfang bliver tilgodeset.

Interviewede borgere fortæller, at hjælpen er lige god, uanset hvilken af de faste medarbejdere, der udfører opgaverne. På spørgsmålet om, hvor tilfreds borger er på en skala fra 1-10, hvor 10 er det bedste, svarer alle 5 borgere 9 og 10. De supplerer med at sige, at når det nu skal være, er Solvognen et rigtig godt sted at bo.

Praktisk hjælp: Borgernes boliger og personlige hjælpemidler fremtræder rengjorte. Tilsynsførende vurderer, at den praktiske hjælp i vid udstrækning tilrettelægges tilfredsstillende efter borgernes vaner, ønsker og behov og kvalitetsstandarden. Medarbejderne varetager de praktiske opgaver, som borgeren ikke selv kan varetage og tilrettelægger hjælpen med involvering af borgeren, hvilket fremmer borgerens evne til at tage vare på sig selv.

Borgernes mestring og selvhjulpethed: Funktionsevne, ernæringstilstand og aktiviteter/træning er grundlæggende for borgers mestring og selvhjulpethed. En styrke for Solvognen er velorganiserede tilbud om aktiviteter, som borgerne er meget tilfredse med. De ser gerne, at gymnastikken også tilbydes igen. En aktivitetsmedarbejder og pædagog fungerer som koordinator for en bred vifte af aktiviteter.

Plejecentrets fysiske rammer benyttes i tråd med målene. De 4 bo-områder er hyggeligt indrettede med små nicher. De velindrettede atriumhaver indbyder til frisk luft, samvær og oplevelser.

De ovenfor nævnte styrker og erfaringer med kvalitetsforbedringer er et godt afsæt til at fastholde den gode kvalitet og yderligere forbedre praksis.

Forbedringsområder, opmærksomhedspunkter og anbefalinger

På baggrund af dataindsamlingen og analyse vurderer tilsynet, at

- 4 temaområder er "Helt opfyldt"
- 3 temaområder er "I betydelig grad opfyldt"
- 0 temaområder er "I nogen grad opfyldt"
- 0 temaområder er "Ikke opfyldt".

Temaområderne består af underliggende målepunkter. Opmærksomheden henledes på, at et tema, som er "Helt Opfyldt" kan rumme enkelte målepunkter med forbedringspotentiale, hvilket fremgår af sidste del af rapporten.

Temaer, som er opfyldt "I betydelig grad".

Borgerens selvhjulpethed er blandt andet afhængig af ernæringstilstand, potentiale for funktionsevne og aktiviteter/træning.



Aktivitetssområdet er velorganiseret og støtter borgernes psykiske og fysiske funktionsevne. En oversigt sikrer parring af bestemte aktiviteter og den enkelte borger, hvilket fremmer, at borger støttes i at deltage. Gymnastik er midlertidigt ophørt, men der er planer om at genoptage det.

Ernæringsindsatsen og indsatsen for, at borgerne udnytter deres **potentiale for funktionsevne**, ses ikke fuldt i overensstemmelse med det niveau, som kvalitetsstandarderne og værdighedspolitikken foreskriver, idet borgers selvhjulpethed her er højt vægtet. Selvhjulpethed modvirker desuden "hjælpeløshed", som er et bærende element i Eden principperne.

Selvhjulpethed har betydning for 3 temaer, som ikke er "Helt opfyldt". Det drejer sig om

Tema 4: Hjælpen til vedligehold af funktionsevne er tilfredsstillende

Tema 6: Kvalitet, tværfaglighed og sammenhæng i plejen

Tema 7: Det skriftlige arbejdsgrundlag understøtter, at borger modtager den rette ydelse

Ernæringsindsatsen

Interviewede medarbejdere har forskellig opfattelse af, hvad god praksis er på Solvognen. Ved tvivlsspørgsmål har medarbejderne ikke lettilgængelig vejledning, hvor ledelsens fastlagte arbejdsgange er beskrevet. Ved gennemgang af journaler ses forbedringsbehov i forhold til reaktion på uplanlagt vægttab. Det tværfaglige samarbejde med ernæringsassistenter og sygeplejerske er forskelligt opfattet af det enkelte hus. Det beskrevne medfører sprøde arbejdsgange i forhold til tidlig opsporing af ernæringstruede borgere såvel som reaktion ved utilsigtet vægttab.

Tilsynet anbefaler,

- at medarbejderne har lettilgængelig vejledning om ledelsens fastlagte arbejdsgange og faglige metoder (vægthyppighed, BMI, ernæringscreening, kosttilskud m.m).
- at styrke ensartet indsats i tråd med faglige anbefalinger, herunder sikre eventuelt kompetenceudvikling hos relevante medarbejdere
- at styrke koordineringen mellem involverede medarbejdere på plejecentret
- at tydeliggøre i omsorgsjournalen om det individuelle mål for borger er vægtstigning, fastholdelse af vægten, eller andet.

Potentiale for funktionsevne

Medarbejdere udviser engagement i, at borgerne bedst muligt bevarer funktionsevnen og tilsynet hører om flere borgere, hvor indsatsen har medført forbedret gangfunktion via dedikerede medarbejdere eventuelt i samarbejde med ergoterapeut eller forflytningsvejleder. Indsatsen er imidlertid ikke underbygget af systematiske arbejdsgange, som eksempelvis indledes ved indflytningen og løbende ajourføres. Arbejdsgange for koordinering mellem de fagpersoner, der har kompetencer og relaterede arbejdsopgaver, fremstår sprøde.

Tilsynet anbefaler,

- at borgers potentiale for funktionsevne afdækkes systematisk fra indflytningen og løbende ajourføres
- at sætte mål for funktionsevne sammen med den enkelte borger. Denne viden omsættes handleansende i relevant tværfagligt samarbejde
- at terapeuters faglige vejledninger om øvelser under den daglige pleje fremgår af den del af omsorgsjournalen, som medarbejderne har adgang til
- at formidle i omsorgsjournalen, hvorvidt målet er, at
 - vedligeholde aktuelt funktionsniveau, (som er...
 - genoprette funktionsniveau efter sygdom (til igen at kunne ...)
 - øge funktionsniveau (eksempelvis en borger, som hver dag arbejder på at forbedre sin ståfunktion.
 - støttes i at være i sit livs sidste fase.

-

**Opmærksomhedspunkt**Hygiejniske forholdsregler ved fælles vask

Tøjvask varetages generelt eksternt. Nogle vaskbare klædestykker vaskes i plejecentrets vaskemaskiner. Praksis udføres ikke helt i overensstemmelse med de nationale anbefalinger om vask på plejecentre.

Tilsynet anbefaler,

- at sikre at vejledning er lettilgængelig for medarbejderne.
- at sikre information til relevante medarbejdere om justering af arbejdsgangene



Om virksomheden og kontaktoplysninger

Nethe Britt Jorck
Virksomhedsleder og tilsynschef

DMK-tilsynsafdeling, akkrediteringsraadgiverne.dk
Egebjergvej 232 a
4500 Nykøbing Sjælland
Mobil: +45 2869 8898
Mail: nethe@jorck.net

Konsulentfirmaet er etableret i 2014 og er specialiseret i opgaver inden for serviceloven og sundhedsloven. Konsulentfirmaet består af virksomhedsleder, som sammen med udvalgte teamkolleger varetager alsidige opgaver, eksempelvis:

- Tilsyn med plejeboliger på ældreområdet
- Tilsyn med friplejeboliger
- Tilsyn med fritvalgsområdet – hjemmepleje
- Tilsyn med beskyttet beskæftigelses- og aktivitetstilbud, som ikke er en del af et andet tilbud og derfor underlagt tilsynsreformen (servicelovens §§ 103 og 104)
- Tilsyn med kommunale og private leverandører af ydelser efter Servicelovens § 85, som ikke er underlagt tilsyn fra et Socialtilsyn
- Andre kvalitetsbesøg/tilsyn i hjemmesygeplejen, akutfunktioner, plejecentre og hjemmeplejen efter serviceloven og sundhedsloven
- Kvalitetsbesøg/temperaturmålinger ift. ældretilsynets målepunkter
- Kvalitetsbesøg/temperaturmåling ift. risikobaseret tilsyn med STPS's målepunkter
- Second opinion kombineret med kvalitetsbesøg/tilsyn ved eksempelvis klagesager
- Tværsektorielle borgerforløb. Ressource- og opgavefordeling
- Brugerundersøgelser, herunder borgertilfredshedsundersøgelser

Ovenstående liste er ikke udtømmende. Sundhedslovs- og servicelovsområdet giver stadig mere komplekse udfordringer i hverdagen, hvor vi kan byde ind med et samarbejde med fokus på en bestemt borgersituation, vinkel eller en særlig dagsorden.

Om virksomhedsleder og tilsynschef

Nethe Jorck har sundhedsfaglig uddannelse (sygeplejerske) suppleret med MPP (Master of Public Policy) tillige med kompetencegivende uddannelser indenfor ledelse, kvalitet og patientsikkerhed

Nethe Jorck har en årrække beskæftiget sig med sociallovs- og sundhedslovsydelser, kvalitetssikring og patientsikkerhed i kommuner og regioner gennem funktioner som oversygeplejerske, kvalitets-chef, tilsynschef, akkrediteringskoordinator m.m. Hun er aktiv surveyor for IKAS og har haft ledende surveyoropgaver gennem 10 år.

Ovenstående har medført lang erfaring og indgående viden og indsigt i spændingsfeltet mellem det, der besluttes (lovgivning, retningslinjer, kvalitetsstandarder m.m.) og det, der sker i praksis tættest på borgerne/patienten. Hertil kommer indgående erfaring med forandrings- og forbedringsarbejde med basis i uddannelse og projektarbejde med projekter fra Dansk Selskab for Patientsikkerhed.