



[akkrediteringsraadgiverne.dk](http://akkrediteringsraadgiverne.dk)

# Årsrapport

## Uanmeldte kommunale tilsyn 2020

### Odsherred Kommune

#### Omsorg og Sundhed

#### Plejecentre



## Forord

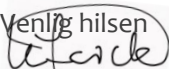
Denne årsrapport er udarbejdet på baggrund af de lovpligtige uanmeldte kommunale tilsynsbesøg på plejecentrene i 2020.

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](http://akkrediteringsraadgiverne.dk)



## Indhold

<b>Resumé.....</b>	<b>4</b>
<b>Indledning .....</b>	<b>4</b>
Metode og målgruppe .....	5
<b>Tilsynsresultater for de enkelte plejeheder .....</b>	<b>6</b>
<b>Samlet målopfyldelse for temaer fordelt på plejecentre .....</b>	<b>7</b>
<b>Mønstre og tendenser på tværs af plejecentrene .....</b>	<b>8</b>
1.    Praktisk hjælp og personlig pleje.....	8
2.    Kvaliteten af mad og måltider .....	8
3.    Hjælpen til vedligehold af funktionsevne og helbredstilstand.....	9
4.    Kvalitet, tværfaglighed og sammenhæng i plejen .....	12
5.    Det skriftlige arbejdsgrundlag .....	13
6.    Kvalitetsarbejdet: Opfølgning fra seneste tilsyn .....	14
<b>Konklusion og anbefalinger .....</b>	<b>15</b>
<b>Om virksomheden og kontaktoplysninger .....</b>	<b>17</b>
<b>Bilag: Styrker, udfordringer og anbefalinger .....</b>	<b>18</b>
Bakkegården.....	18
Bobjergcentret .....	21
DSI OK-fonden Baeshøjgård .....	24
Grevinge Plejecenter .....	26
Grønnegården Plejecenter .....	29
Solvognen Plejecenter.....	31
Præstevænget Plejecenter.....	34



## 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 plejecentrene. Det er gennemgående, at borgerne udtrykker ”når man nu ikke længere har mulighed for at bo hjemme, så er x plejecenter et rigtig godt sted at være” eller lignende.

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

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

- Praktisk hjælp og personlig pleje ydes i overensstemmelse med kommunens kvalitetstandarder
- Hjælpen ydes på en omsorgsfuld og imødekommende måde
- Borgernes tilfredshed med omgangstonen og stemningen er høj
- Borgernes tilfredshed med at bo på plejecentrene er generelt høj
- Ernæringsområdet bliver støttet af kommunale indsatser.

Siden tilsynsbesøgene i 2019 er ernæringsindsatsen styrket. Indsatserne er i gang med at blive implementeret, men allerede på tilsynstidspunktet ses resultater. Medarbejderne viser øget fagligt fokus på, at ernæring har betydning for selvhjulpethed og for patientsikkerheden. Borgernes tilfredshed med maden er steget, og der ses sammenhæng til, at tilberedningen af maden foregår i de lokale køkkener. Desuden ses de hygiejniske forhold forbedret ved tøjvask.

De tværgående udfordringer ligger primært indenfor tre områder:

- Den tidlige opsporing af ernæringstruede borgere
- Det skriftlige arbejdsgrundlag
- Kvalitetsarbejdet: Opfølgning fra seneste tilsyn

Tilsynets samlede anbefalinger (side 15) retter sig primært til disse områder. Derudover henvises til de individuelle tilsynsrapporter, hvor de enkelte områders styrker, udfordringer og tilsynets anbefalinger fremgår. Uddrag fra rapporterne er indsat som bilag.

## Indledning

I henhold til Servicelovens § 151 har kommunalbestyrelsen pligt til at føre tilsyn med, om 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

Tema 8 Kvalitet: Opfølgning fra seneste tilsyn (Nyt tema i 2020)

## Metode og målgruppe

Odsherred Kommune har sammen med tilsynschefen udviklet et tilsynskoncept, som afspejler og understøtter kommunens indsatsområder og prioriteringer.

Den metodiske tilgang giver belæg for at vurdere kvaliteten af de ydelser, borgeren modtager. De gennemgående metoder er interview, observation og dokumentation. Anvendelsen bygger på nyeste viden og praktisk erfaring fra akkreditering/tilsyn/audit.

### Fakta om tilsynsbesøgene

Tilsynsbesøgene er udført i september 2020. Tilsynsførende har besøgt alle plejeenhederne. Den samlede dataindsamling omfatter

- Interview
  - 34 borgere
  - 73 ledere og medarbejdere, herunder hjælpere, assistenter, sygeplejersker, afløsere, kostmedarbejdere, ergo- og fysioterapeuter, aktivitetsmedarbejdere, pædagog m. fl.
- Dokumentation
  - Borgernes omsorgsjournal (stikprøver i 66 journaler), velkomstpjecer, tjekskemaer, menuplaner og aktivitetsplaner, introduktionsprogrammer, procedurer, nyhedsbreve, opslagstavler m.m.
- Observation
  - Besøg hos 54 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 28 borgere.

Borgere, som enten er interviewet eller hvor tilsynsførende har overværet personlig pleje: 53 borgere.

### Rapportering

Efter besøgene er resultaterne formidlet og drøftet med leder og eventuelle nøglepersoner. Den skriftlige rapport er efter høringsproces sendt til det enkelte ledelsesområde samt myndighedsfunktionen.



## Tilsynsresultater for de enkelte plejeenheder

<p><b>Godkendt</b></p> <p>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><b>Der kan være få afvigelser, som vurderes at være under forbedring.</b></p>	<p>DSI OK-Fonden, Baeshøjgård Grønnegården Plejecenter Præstevænget Plejecenter</p>
<p><b>Godkendt med bemærkninger</b></p> <p>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><b>Målopfyldelse forventes at kunne opnås indenfor kortere tid gennem forbedringsindsats.</b></p>	<p>Bakkegården Bobjergcentret Grevinge Plejecenter Solvognen Plejecenter</p>
<p><b>Godkendt med mangler</b></p> <p>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><b>Der kræves en bevidst og målrettet forbedringsindsats for at opnå forbedringer.</b></p>	
<p><b>Kritisable forhold</b></p> <p>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 borgere 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		DSI OK-fonden Baeshøjgård	Bakkegården	Bobjergcentret	Grevinge Plejecenter	Grønnegården	Præstevænget	Solvognen
Tema 1	Kvaliteten af den praktiske hjælp er tilfredsstillende.							
Tema 2	Kvaliteten af den personlige pleje er tilfredsstillende.		*					
Tema 3	Kvaliteten af mad og måltider er tilfredsstillende.							
Tema 4	Hjælpen til vedligehold af funktionsevne og helbredstilstand er tilfredsstillende	*			**	**		**
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				**		*	**
Tema 8	Kvalitetsarbejdet: Opfølgning fra seneste tilsyn							

\*Forbedret målopfyldelse fra 2019

\*\*Nedsat målopfyldelse fra 2019

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.

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.

Alle plejecentre har som mål at yde en rehabiliterende indsats ud fra borgernes behov, så borgerne kun skal have hjælp til det, de ikke kan oprette funktionsevnen til at gøre selv. Hjælpen ydes i vid udstrækning som hjælp til selvhjælp i tråd med kvalitetsstandarder og værdighedspolitikken.

Borgerne udviser tillid og tryghed ved de faste medarbejdere. De fortæller generelt, at medarbejderne er utroligt søde og dygtige, imødekommende, omsorgsfulde og omhyggelige. Ligeledes oplever borgerne en god omgangstone, og at medarbejdernes adfærd er respektfuld og giver selvbestemmelse.

Selvbestemmelsen viser sig i de små ting i hverdagen: At bestemme, hvornår man vil hjælpes om morgenen, at blive spurgt om, hvad tøj man vil have på, og at der er valgmuligheder i løbet af dagen ved måltider, aktiviteter eller andet. Disse forhold fremmer oplevelsen af stadigvæk at være aktiv i eget liv.

Medarbejderne varetager de praktiske opgaver, som borgerne ikke længere magter og tilrettelægger hjælpen i samarbejde med borgerne, hvilket fremmer borgerens evne til fortsat at tage vare på sig selv. Borgernes boliger og hjælpemidler fremtræder generelt rengjorte.

Tilsynet vurderer, at alle plejecentrene i vid udstrækning involverer borgerne aktivt ud fra den viden medarbejderne har om borgerens mulighed for at være selvhjulpne.

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

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.

Siden seneste tilsyn i 2019 er borgertilfredsheden med maden øget og tilsynet hører positive tilbagemeldinger om den varme mads smag, duft og udseende.

De fleste plejecentre har fast praksis med indhentning af borgernes tilfredshed med maden.

Kommunens Madservice er omorganiseret, således at fødevarerne nu kommer ud i de lokale køkkener og tilberedes færdig her. Dette er muligt i de fleste plejecentre, men enkelte kan ikke tilbyde dette, idet udsagningsforholdene (på tilsynstidspunktet) ikke har muliggjort det endnu.





Måltidernes afholdelse har indflydelse på, om borger lykkes med at indtage tilstrækkelige næringsstoffer og holde den rette vægt.

Måltidet afholdes på flereplejecentre i en hyggelig stemning, hvor medarbejdere har funktion som måltidsværter og hygger og spiser sammen med borgerne. Her støtter ledelsen indsatsen gennem arbejdsgange og arbejdsredskaber eksempelvis, at måltidets afholdelse støttes af rutiner for kvalitet af borddækning, medarbejderdeltagelse, bordplan, opstilling af borde m.m.

På andre plejecentre har medarbejderne andre opgaver på måltidstidspunktet af hensyn til den samlede opgavevaretagelse.

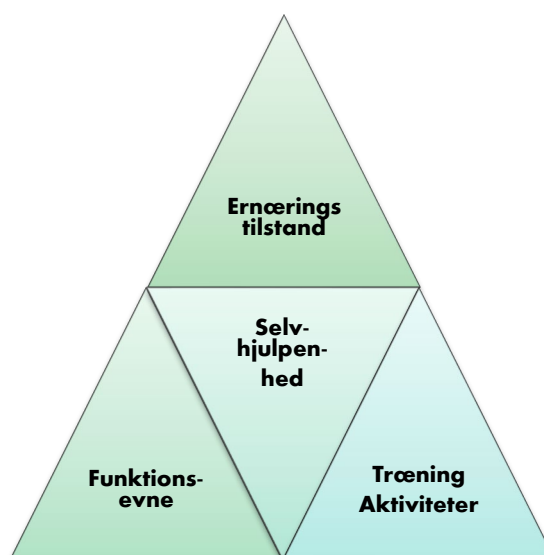
Den faglige samarbejdsflade mellem medarbejderne og ernæringsassistenterne er forskelligt organiseret. Den faglige samarbejdsflade mellem ernæringsassistenterne (som organisatorisk hører til Madservice) og det øvrige personale forventes at blive forbedret gennem en kommende ny organisering med ernæringsnøglepersoner.

### 3. Hjælpen til vedligehold af funktionsevne og helbredstilstand

Der foreligger evidensbaseret viden om sammenhæng mellem selvhjulpenhed og ernæringstilstanden, funktionsevne, aktiviteter/træning. Borgers ønsker og planer for vedligehold af funktionsevne er et vigtigt udgangspunkt for den social- og plejefaglige indsats.

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 selvhjulpen så meget som muligt, så længe som muligt.

Selvhjulpenhed modvirker ”hjælpeløshed”, som er bærende element i Eden principperne.



Figur 3

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 udføre terapeutfaglige øvelser i det daglige.

Der er sket forbedring siden seneste tilsyn i 2019. Medarbejderne udviser i højere grad opmærksomhed på, at borgere kan have en mulighed for at blive mere selvhjulpne og vedligeholde eller øge en sårbar stå- eller gåfunktion. Oftest er det forflytningsvejlederen, som formidler kontakt til terapeuter.

Udfordring: Informationen til medarbejderne om borgerens behov skal fremgå af besøgsplanerne, men der ses meget sparsomme oplysninger om dette. Det medfører, at det er borgerens faste medarbejdere, der kender til om borger har behov for balanceøvelser, træning af stå- eller gåfunktion, øvelse af sygdomsramt arm/ben eller andre øvelser. Denne hverdagstræning skal udføres under den daglige morgenpleje eller i løbet af dagen, når borger skal rejse og sætte sig, forflyttes til seng, bevæge sig til fællesrum eller lignende.

Muligheden for sparring og terapeutbistand opfattes forskellig af medarbejdere og forskelligt på plejecentrene. Den forskellige praksis giver grundlag for videndeling om det tværgående samarbejde.

## Aktiviteter og træning

COVID-19 restriktionerne har på tilsynstidspunktet i en længere periode medført nedsat terapeutaktivitet og nedsatte muligheder for aktiviteter på plejecentret. På tilsynstidspunkt er terapeuterne startet igen. Plejecentrenes egne aktiviteter er lukket op i mindre grad såsom gymnastik, sang og bevægelse og socialt samvær. Dette sætter de interviewede borgere stor pris på.

Plejecentrene har organiseret sig forskelligt for at finde aktiviteter, som kan give borgerne glæde i hverdagen, selvom de fælles aktivitetsmuligheder har været begrænset. Nogle plejeenheder kombinerer tilbud om aktiviteter med bevidst kobling til den enkelte borgers potentiale for at vedligeholde fysiske og psykiske færdigheder.

Et andet væsentligt grundlag for, at borger har energi og kan deltage i egen pleje, træning og aktiviteter er, at ernæringstilstanden er så god som mulig.

## Tidlig opsporing af ernæringstruede borgere

En god ernæringstilstand støtter, at borger kan udnytte sin mulighed for at være selvhjulpne så længe som muligt. Ældre småtspisende borgere er ofte sårbare, idet en utilstrækkelig ernæringstilstand kan medføre træthed, svimmelhed og faldtendens. Det nedsætter aktiviteten og medfører risiko for nedsat funktionsevne. Tidlig opsporing af ernæringstruede borgere har derfor betydning for borgernes sikkerhed.

Opgaverne løses i en kædeproces fordelt mellem hjælpere, elever, vikarer, assistenter, sygeplejersker og ernæringsassistenter samt ved behov tandlæge og ergoterapeut. De tværgående arbejdsgange er derfor afgørende for kvaliteten i opgaveløsningen.



Tidlig opsporing af ernæringstruede borgere var et forbedringsområde i 2019. I 2020 sås, at 6 ud af 7 plejecentre var udfordret på arbejdsgangene. Tilsynsbesøgene viste, at det ikke drejer sig om én bestemt udfordring i kædeprocessen.

Der er stor variation lige fra manglende faglig opmærksomhed på, at vejning ikke udføres/registreres, at der ikke reageres på vægttab eller at kostændring ikke formidles videre til de medarbejdere, der tilbereder og serverer kosten.

Forbedringsområderne vedrører primært arbejdsgangene for

- at borger vejes: vejehyppighed og erstatningsvægt (= vejning flyttes til en anden dag)
- reaktion på vægttab:
  - at den, der har vejet, melder vægttab videre til sundhedsfaglig (assistent eller sygeplejerske)
  - at den sundhedsfaglige tager stilling til vejehyppighed, kost o.a. efter borgers ønske og behov og samtidig medtænker tandproblemer eller andet
  - at beslutningerne skrives i journalen og at kostændringer formidles de rette steder.

Dette har betydning for nedenstående målepunkter:

Tema 4, målepunkt 4.4: Vejning og handling på uplanlagt vægttab

Tema 6, målepunkt 6.2: At formidle viden videre, når borgers tilstand ændrer sig

Tema 7, målepunkterne 7.4 og 7.5: Det skriftlige arbejdsgrundlag for ovenstående.

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

### **Opmærksomhedspunkt i forhold til hygiejniske forholdsregler**

*Hygiejniske forholdsregler ved fælles vask*

Målepunkt 4.6 vedrører tøjvask etc. hvor vasken foregår i centrets fælles vaskemaskiner. Ved seneste tilsyn i 2019 havde plejecentrene udfordring med at udføre opgaven 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>

Ved tilsyn 2020 var der enkelte plejecentre, hvor tilpasningen af arbejdsgangene ikke var endelig klar i forhold til rengøring af vaskemaskiner, kogevaske på tom maskine samt korrekt vaskemiddel til vask ved lave temperaturer.

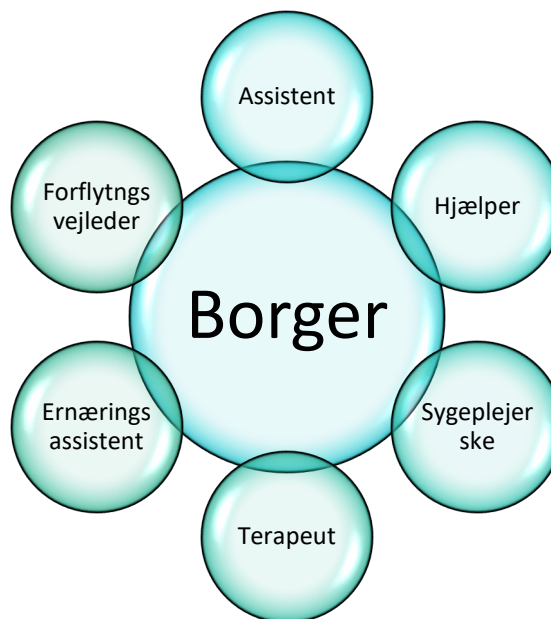


#### 4. Kvalitet, tværfaglighed og sammenhæng i plejen

Plejecentrene rummer boliger for både mentalt friske borgere med svært fysisk handicap såvel som borgere ramt af svær demens. Kompetencekravene er øget og dette stiller krav til smidige strukturer og tværgående arbejdsgange. Triage- og tavlemøder fremstår som velimplementeret på næsten alle plejeenheder.

##### *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 god mulighed for sparring indbyrdes, med sygeplejerske, ernæringsassistent og med terapeuterne.



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. Der er ikke tilknyttet terapeutkompetence til afdækningen hos nyindflyttede borgere, men alene til de borgere, som er i et genoptræningsforløb eller andet.

Relevante medarbejdere på plejecentrene har forskellig opfattelse af, hvorledes det kan lykkes at få terapeutfaglig viden ind på plejecentrene til gavn for borgere, der ikke er visiteret via sundhedsloven.

##### 2. Forflytningsvejledere

Forflytningsvejledere er oplærte medarbejdere blandt plejepersonalet. De er bindeled til terapeuter og sikrer forflytningsvejledninger, når en borger har behov for at blive forflyttet via loftslift, sara steady eller lignende. Desuden er de nøgleperson omkring brug af hjælpemidler såsom rollatorer og kørestol.

Da de ofte har tættere samarbejdsflade til terapeuter, bliver de på enkelte plejecentre også ofte involveret af medarbejdere, når disse er tvivl om en borger kan blive mere selvhjulpne. Enkelte forflytningsvejledere kan bidrage til vurdering af borgers potentiale for funktionsevne.

Ledelsen beslutter, hvormange forflytningsvejledere, der er brug for på plejecentret og om der er brug for forflytningsvejledere i aftenvagten.



### 3. Sygeplejefaglig kompetence

Sundhedslovsydelser koordineres og udføres primært af assistenter og sygeplejersker. 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.

Et fælles forbedringspunkt er, at assistenter og sygeplejersker på nogle områder har forskellig opfattelse af ansvars- og opgavefordelingen, eksempelvis hvornår sygeplejerske skal involveres ved vægttab. Adspurgt om, hvornår assistenter forventes at videregive vægttab til sygeplejerske, svarer sygeplejersker oftest +/- 1 kg, og assistenter oftest 2-4 kg. Det har derfor været en generel anbefaling, at plejeenheden aftaler dette i forhold til den enkelte borgers behov.

Triagemøder er ved at blive indført og medarbejderne oplever, at tavlemøderne bidrager til tidlig opsporing samt kompetenceudvikling.

### 4. Ernæringsfaglig kompetence

Alle plejecentre har ernæringsassistenter eller lignende uddannet personale tilknyttet fra Madservice. Ernæringsassistenternes faglighed giver godt grundlag for at bidrage til det tværfaglige samarbejde om input og forslag til individuel kost til en ernæringstruet borger. Ernæringsassistenterne synes på nogle plejecentre at arbejde parallelt med plejepersonalet. De kender ikke borgerne, selvom de kommer dagligt. På andre centre indgår de naturligt i drøftelser, når borgere har brug for særlig kost.

På nogle plejecentre er der god og lang erfaring med at ernæringsnøglepersoner indgår i arbejdsgangene for at fremme, at borgere tilbydes vejning med aftalt interval og at uplanlagt vægttab formidles videre til faglig vurdering ved assistent eller sygeplejerske. Dette sker eksempelvis på Præstevænget.

Odsherred Madservice og plejecentrene har på tilsynstidspunktet startet en fælles organisering med ernæringsnøglepersoner. Disse vil få en central rolle i den tidlige opsporing af ernæringstruede borgere og i samarbejdet med Madservice.

#### 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 lade borgernes behov være grundlag for arbejdsgangene.

### 5. 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 plejecentrene er udfordret med at sikre lettilgængelige, opdaterede og handleanvisende oplysninger til de relevante medarbejdere.

Den faglige dokumentation, som er relevant for temaets målepunkter, er undersøgt. Temaet er samlet set vurderet "Helt opfyldt" på 1 plejecenter, "I betydelig grad opfyldt" på 2 plejecentre og "I nogen grad opfyldt" på 4 plejecentre.



### *Besøgsplaner*

Kvaliteten af besøgsplanerne er varierende, men forbedret siden 2019. Der ses flere velbeskrevne besøgsplaner, som kan skabe kontinuitet og sikre, at borger får den rette hjælp til selvhjælp og vedligeholder færdigheder også under faste medarbejders fravær.

Besøgsplanerne medtager i højere grad, hvordan man bedst møder en udadreagerende borger, hvordan morgenplejen bedst lykkes hos borgere med særlige udfordringer, og hvad der skaber glæde hos en borger. De faste medarbejdere kender til disse oplysninger. Denne tavse viden er der brug for at få formidlet til kollegerne i besøgsplanerne. Det er særligt vigtigt for mennesker ramt af demens, at medarbejderen yder en genkendelig hjælp i en rytme, der skaber tryghed.

### *Journalføring ved ernæringsindsatsen*

Korrekt journalføring i omsorgsjournalen fremstår som en udfordring i hverdagen. Men da ingen kan gå og huske på, hvad borgernes vægte var sidste gang, eller hvornår sygeplejersken skal informeres om en bestemt borgers vægttab eller hvad der er den seneste beslutning om kosten, er der fælles forståelse for, at det er vigtigt at skrive oplysningerne ind.

Der sker drøftelser blandt personalet og der tages beslutninger, men talrige stikprøver i borgerforløb afdækker, at mange uplanlagte vægttab ikke kommer videre fra den, der har vejet borger. De social- og plejefaglige indsatser med henblik på forebyggelse og opfølgning af uplanlagt vægttab er gennemgående uensartet journaliseret. Det har som konsekvens, at faglige vurderinger og videreformidling af vægthyppighed, vægttab, kost m.m ikke er nem at finde for den medarbejder, der skal bruge oplysningerne.

### *Forflytning*

Opgaver, som vedrører forflytningskompetence og lejrning beskrives af forflytningsvejlederne. Disse beskrivelser er helt overvejende velbeskrevet og oplysningerne er lettilgængelige. Nogle af beskrivelserne er forbilledlige med alle nødvendige oplysninger, som hjælper medarbejderne til at udføre en korrekt og tryk forflytning for borgeren.

### **Fællestræk**

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

## **6. Kvalitetsarbejdet: Opfølgning fra seneste tilsyn**

Lederne udviste engagement i kvalitetsudvikling og løbende forbedringer. Det er helt overvejende lykkedes lederne at fastholde den opnåede kvalitet fra 2019.

Nogle af forbedringsområderne har vist sig at være vanskelige. Særlig vanskelig har det været at justere arbejdsgangene for ernæringsindsatsen. Der konstateres fortsat udfordringer og tilsynet har givet anbefalinger til alle plejecentrene.

Tilsynet har ligeledes givet anbefaling til lederne om at udbygge kvalitetsstyringen og som støtte anvende en handleplansskabelon med angivelse af målet for indsatsen, eventuelle delmål, tovholder, besluttede tiltag, tidsfrist samt evaluering af, om tiltaget har haft effekt.



## 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. Hygiejne – tøjvask på plejecentre
- D. Det skriftlige arbejdsgrundlag
- E. Kvalitetsarbejdet

### 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 plejecentre og med medarbejdernes indsats. På alle plejecentre beskrives omgangstonen som god og medarbejderne som omsorgsfulde og imødekommende.

Tilsynet anbefaler, at

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

### B. Borgernes selvhjulpethed: Funktionsevne, ernæringstilstand og aktiviteter Kvalitet, tværfaglighed og sammenhæng i plejen

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

#### Funktionsevne

Tilsynet anbefaler, at

- Borgernes potentiale for funktionsevne afdækkes systematisk fra indflytningen af medarbejdere, der er oplærte eller uddannede til opgaven (terapeuter, forflytningsvejledere eller andre nøglepersoner)
- Konkrete handlinger indarbejdes i den personlige pleje og formidles i omsorgsjournalen
- Formalisere tværfagligt samarbejde, hvor det er relevant.

#### Tidlig opsporing af ernæringstruede

Tilsynet anbefaler, at

- Fortsætte implementeringen af ernæringsnøglepersoner, ernæringsscreening m.v.
- nedskrive arbejdsgangene på det enkelte plejecenter i det omfang, der ikke foreligger fælles vejledninger. Dette kan også gøres via oversigt over hvem gør hvad, hvornår (flowchart)
- Justere arbejdsgange for frontpersonalet ift vejehyppighed, reaktion ved uplanlagt væggtab og formidling af den rette kost
- Følge op på tiltagene gennem egenkontrol/selvevaluering

#### Aktiviteter/træning

Tilsynet anbefaler, at

- Øge videndelingen mellem plejecentrene for vedligeholdende aktiviteter målrettet borgernes behov, eksempelvis gymnastik, sang og bevægelse, samvær m.m. under hensyntagen til fortsatte COVID-19 restriktioner eller lignende vilkår.



### C. 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. Flere plejeenheder har opnået forbedringer fra seneste tilsyn.

#### Tilsynet anbefaler

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

### D. 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 handleanvisende oplysninger til de relevante medarbejdere.

#### Tilsynet anbefaler at fortsætte indsatsen for at forbedre dokumentationen, herunder

- at det, der er vigtigt for borger, fremgår af beskrivelsen
- at borgerens behov for hjælp, omsorg og pleje er afdækket, og at afledte social- og plejefaglige indsatser er beskrevet
- at ernæringsindsatsen dokumenteres ensartet og fremmer forebyggelse og opfølgning på vægttab
- at borgers potentiale og mål for funktionsevne er omsat i konkrete handlinger under den personlige pleje og i borgers hverdag.

### E. Kvalitetsudvikling

Ledelsesområderne udviste engagement i kvalitetsudvikling og løbende forbedringer. Dette er et naturligt grundlag for den videre fastholdelse af de gode resultater og det videre arbejde med forbedringspunkter.

#### Tilsynet anbefaler

- At ledelserne anvender en handleplan til den interne styring af forbedringsområderne. Af denne fremgår fokusområde, tovholder, planlagte tiltag, evaluering m.m.
- At der fortsat tilbydes sparring og opfølgning til ledelsen ved vanskelige forbedringsområder.

### 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.







## 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](mailto: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, kvalitetschef, tilsynschef, akkrediteringskoordinator m.m. Hun er aktiv surveyor for IKAS og har haft ledende surveyoropgaver gennem 13 år.

Ovenstående har medført lang erfaring og indgående viden og indsigt i spændingsfeltet mellem det, der besluttet (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.



## Bilag: Styrker, udfordringer og anbefalinger

I det følgende er uddrag af de individuelle rapporter fra plejecenterne.

### Bakkegården

#### Styrker

Plejecentret fremstår som en organisation, som er under forandring. Siden seneste tilsyn er fagligheden styrket. Det skyldes ikke mindst omorganisering på ledelsesniveau, som har medført et styrket tværfagligt samarbejde, idet den faglige ledelse udgøres af pædagog og ergoterapeut suppleret af 2 sygeplejersker. Det har styrket arbejdsgangene for at sikre den basale faglighed.

Der er opnået forbedringer på følgende områder:

- Ugentlig bad (inkl. erstatningsbad)
- Lejringsvejledninger
- Stemning ved måltider, sang
- Borgernes oplevelse af madens kvalitet
- Borgernes tilfredshed med hjælpen, uanset hvilken medarbejder der yder hjælpen.

Bemandingen rummer erfarne medarbejdere, der kender borgerne og arbejdsgangene såvel som en del nye medarbejdere, der er ved at blive introduceret. Ledige stillinger udfyldes af kendte afløsere.

Personlig pleje: Borgerne fremtræder velplejede og velsoignerede. Tilsynsførende er med ved dele af den personlige pleje hos 5 borgere, hvor hjælpen ydes med et rehabiliterende sigte efter borgers behov. 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: Medarbejdere varetager de praktiske opgaver, som borgeren ikke længere selv kan varetage og tilrettelægger hjælpen om muligt med involvering af borgere. Der er få borgere, som kan medvirke til praktiske ADL-aktiviteter. Borgers personlige hjælpemidler, boliger og fællesarealer fremstår rengjorte.

Borgernes mestring og selvhjulpethed: COVID -19 restriktioner har medført et nedsat tilbud af aktiviteter i en periode. Gymnastik, yoga og sang er genoptaget, hvilket borgerne sætter stor pris på.

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 med gangstier, høns og æbletræer giver 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”
- 2 temaområde er ”I betydelig grad opfyldt”
- 2 temaområder er ”I nogen 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.

### **Temaer, som er opfyldt ”I betydelig grad ” eller ”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

Tema 8: Kvalitet: Opfølgning fra seneste tilsyn.

### Ernæringsindsatsen

Ernæringstilstanden har stor betydning for borgers selvhjulpethed og er dermed også et væsentligt element i livskvaliteten. Selvhjulpethed modvirker desuden ”hjælpeløshed”, som er et bærende element i Eden principperne. Tidlig opsporing af ernæringstruede borgere har betydning for patientsikkerheden.

Siden seneste tilsyn er etableret et kostråd med ernæringsnøglepersoner. Derudover har sygeplejersker fastlagt arbejdsgangene for ernæringsindsatsen. Arbejdsgangene er ved at blive skrevet ned. Implementeringen er startet i 1 afsnit og de gode erfaringer vil blive spredt herefter. Tilsynsførende gennemgår borgerforløb for 7 borgere blandt andet ved stikprøver i omsorgsjournaler sammen med medarbejdere. I afsnittet, hvor implementeringen er startet ses eet borgerforløb som positivt eksempel. Samlet set fremstår arbejdsgangene stadig skrøbelige og uensartede. De skrøbelige arbejds gange hindrer en tidlig opsporing af ernæringstruede borgere.

### *Tilsynet anbefaler,*

- at de mest ernæringstruede borgere identificeres indenfor kortere tid og at der tages beslutning sammen med borger om mål, vejehyppighed og kost. Løbende journalaudit med kort interval.
- at have fagligt fokus på, hvorfor ernæring til ældre er væsentligt og kombinere undervisning med konkrete borgere ved triage
- at de fastlagte arbejds gange nedskrives til medarbejderne, evt. i form af flow-chart, herunder skabe klarhed over hvor vægt indskrives, og hvad arbejds gangen er ved uplanlagt væggtab (både for hjælper, assistent og sygeplejerske)
- 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 arbejds gange. Det drejer sig om afdækning af borgers potentiale for funktionsevne fra indflytningen og en løbende ajourføring. Arbejds gange for koordinering mellem de fagpersoner, der har kompetencer og relaterede arbejds opgaver, fremstår sprøde.



#### Tilsynet anbefaler,

- at borgeres potentiale for funktionsevne afdækkes systematisk fra indflytningen og løbende ajourføres
- at konkrete oplysninger af betydning for udførelse af den personlige pleje indskrives
- 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.

#### Tema 7 Det skriftlige arbejdsgrundlag

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.

Tilsynsførende gennemgik omsorgsjournaler med medarbejdere og udvalgte stikprøver i 11 journaler. *Beskrivelse af borgeropgaver ved personlig hjælp og pleje*

2 ud af 7 undersøgte borgerforløb indeholder handleanvisende og opdaterede oplysninger, som fremmer, at en medarbejder, der ikke kender borger så godt, kan udføre en genkendelig og tryk ydelse.

Et fællestræk er, at informationerne fortæller, hvad borger har brug for hjælp til, men ikke hvad borger selv kan og har brug for støtte til forsat at kunne. For 3 borgere er alene opført: Bad hver xxxdag, men ikke oplysninger om borger har brug for lidt eller meget hjælp og hvad der er vigtigt for borger.

Aftenbeskrivelserne fandtes 2 ud af 7 undersøgte borgerforløb.

#### *Tilsynet anbefaler i forhold til plejeplaner,*

- at plejeplanerne opdateres med konkrete oplysninger eller henvisninger om: Hvad borger selv kan og hvad borger har brug for hjælp til, har sprog, er dement, udadreagerende o.a. samt eventuelle øvelser af betydning for stå- og gå funktion m.m.
- at ensarte arbejdsgangene i det omfang, medarbejderne arbejder på tværs

#### *Ernæring*

Oplysningerne i helbreds- og ernæringsoplysninger, mål, døgnbeskrivelser og værdier var ikke indbyrdes overensstemmende. Udover anbefalingerne ovenfor under ernæring anbefaler tilsynet,

- justere arbejdsgangene i Cura, så oplysningerne støtter ernæringsindsatsen
- indføre løbende gennemgang af journaler for sårbare borgere.

#### Tema 8: Kvalitetsarbejdet: Opfølgning fra seneste tilsyn

Ledelsen redegør for kvalitetsarbejdet siden seneste tilsyn i oktober 2019.

#### *Tilsynet anbefaler,*

- at fortsætte den igangsatte forbedringsindsats
- at anvende styringsredskab i ledelse af kvalitetsudvikling, eksempelvis handleplan (kvalificeret efter smart-metoden: at mål er Specifikke, Målbare, Accepterede, Realistiske og Tidsafgrænsede).



## Bobjergcentret

### 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 imødekommende og dygtige. Hjælpen er lige god, uanset hvilken af de faste medarbejdere, der udfører opgaverne. På spørgsmålet om, hvor tilfreds borger samlet set er ved at bo på centret på en skala fra 1-10, hvor 10 er det bedste, svarer alle 5 borgere 8 og derover. Borgerne beskriver en velfungerende kontakt med lederen i hverdagen og fortæller positivt, at hun også deltager ved måltiderne en gang imellem.

Personlig pleje: Borgerne fremtræder velplejede og velsoignerede. Tilsynsførende er med ved dele af den personlige pleje hos 5 borgere, hvor hjælpen ydes med et rehabiliterende sigte efter borgers behov. 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: Over sommeren har intervallet mellem rengøring af borgernes boliger ikke levet op til kvalitetsstandarden. På tilsynstidspunktet fremtræder borgernes boliger, fællesarealer og personlige hjælpemidler rengjorte. Medarbejdere varetager de praktiske opgaver, som borgeren ikke længere selv kan varetage og tilrettelægger hjælpen om muligt med involvering af borgere. Der er få borgere, som kan medvirke til praktiske ADL-aktiviteter.

Borgernes mestring og selvhjulpethed: COVID -19 restriktioner har medført et nedsat tilbud af aktiviteter i en periode. Gymnastik og sang er genoptaget, hvilket borgerne sætter stor pris på.

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 med gangstier og beplantning giver alle mulighed for at færdes trygt med mulighed for naturoplevelser.

Siden seneste tilsyn i 2019 har centret udarbejdet lokal vejledning for ernæringsindsatsen. Vejledningen stiler mod tidlig opporing af borgere, hvis ernæringsbehov ikke er opfyldt. Vejledningen er under implementering.

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 temaområder er "I betydelig grad opfyldt"
- 3 temaområder er "I nogen 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 efterfølgende del af rapporten.



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

Et gennemgående forbedringsområde omhandler ernæringsområdet, som har stor betydning for borgernes selvhjulpethed. Selvhjulpethed modvirker ”hjælpeløshed”, som et bærende element i Eden principperne.

#### Ernæringsindsatsen

*Punktet var også identificeret som forbedringspunkt i 2019*

Ernæringsindsatsen rummer opgaver, som er fordelt mellem hjælpere, assistenter, sygeplejersker, ernæringsassistenter og læge (efter behov). De tværgående arbejds gange er derfor afgørende for kvaliteten i opgaveløsningen.

Forbedringspunktet er, at arbejds gangene fremtræder sårbare, hvilket har betydning for målopfyldelse ved:

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

Siden seneste tilsyn er udarbejdet en vejledning til medarbejderne, hvor fastlagte arbejds gange er beskrevet. Den er under implementering. Med udgangspunkt i forløb hos 6 borgere, sås sprøde arbejds gange for den tidlige opsporing af ernæringstruede borgere såvel som reaktion ved uplanlagt vægttab.

#### *Tilsynet anbefaler,*

- at fortsætte implementeringen af vejledningen, herunder
- at indarbejde den tidlige opsporing af ernæringstruede borgere i triage-processer
- at skærpe opmærksomheden på, at nyindflyttede borgere skrives op til vejning
- at justere arbejds gangene, der skal sikre, at en aflyst vejning bliver erstattet
- at meldinger om vægttab kommer videre til faglig vurdering.

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

Temaet omhandler arbejds gangene, der skal sikre kvaliteten af den faglige dokumentation. Den faglige dokumentation er et grundlag for medarbejdernes viden og forståelse for borgeren og dermed væsentlig for, at borgeren modtager en ensartet og forudsigelig opgaveløsning på et sikkert kvalitetsniveau.

Tilsynsførende gennemgik omsorgsjournaler med medarbejdere og udvalgte stikprøver i 11 journaler.

#### *Beskrivelse af borgeropgaver ved personlig hjælp og pleje*

2 ud af 5 beskrivelser for den personlige pleje fremstod handleanvisende og opdaterede for dagvagten. Oplysninger om, hvorvidt borger er udadreagerende, har sprog, er dement eller andet, som kan være væsentligt at vide for en medarbejder, der ikke kender borger så godt, var indskrevet i 2 ud af 4 relevante forløb.

Aftenbeskrivelserne fandtes 1 ud af 5 undersøgte borgerforløb.

#### *Ernæring*

Oplysningerne i helbreds- og ernæringsoplysninger, mål, døgnbeskrivelser og værdier var ikke indbyrdes overensstemmende. Udover anbefalingerne ovenfor under ernæring anbefaler tilsynet,

- justere arbejds gangene i Cura, så oplysningerne støtter ernæringsindsatsen
- indføre løbende gennemgang af journaler for sårbare borgere.



#### Tema 8: Kvalitetsarbejdet: Opfølgning fra seneste tilsyn

Ledelsen redegør for kvalitetsarbejdet siden seneste tilsyn i oktober 2019.

*Tilsynet anbefaler,*

- at anvende tilsynsrapporter som kvalitetsdata med henblik på forbedringer
- at fortsætte anvendelse af handleplan evt. kvalificeret efter smart-metoden (at mål er Specifikke, Målbare, Accepterede, Realistiske og Tidsafgrænsede).

#### **Opmærksomhedspunkt**

Hygiejniske forholdsregler ved fælles vask

*Punktet var også opmærksomhedspunkt i 2019*

Tøjvask varetages generelt eksternt. Forflytningssejl og lignende samt borgertøj for enkelte borgere (eksempelvis uldvask) vaskes i plejecentrets vaskemaskiner.

Praksis udføres ikke i overensstemmelse med de nationale anbefalinger om vask på plejecentre, såsom eksempelvis kogevaske i tom maskine, om vaskemiddel fjerner bakterier/virus ved lavere temperaturer, rengøring af gummilister m.m. Dette kan have betydning for patientsikkerheden.

*Tilsynet anbefaler,*

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



## DSI OK-fonden Baeshøjgård

### Styrker

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

Interviewede borgere fortæller i vid udstrækning, at hjælpen er god, uanset hvilke medarbejdere, der udfører opgaverne. 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 5 borgere 8 og derover.

Personlig pleje: Tilsynsførende overværer dele af morgenplejen hos 5 borgere. Medarbejderne er imødekommende og medvirker til at skabe en positiv stemning og udføre opgaverne i borgers tempo. 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. Borgernes boliger og personlige hjælpemidler fremtræder rengjorte. Medarbejderne varetager de praktiske opgaver, som borgeren ikke længere selv kan varetage og tilrettelægger hjælpen med involvering af borgeren, når det er muligt. Der er få borgere, som kan medvirke til praktiske ADL-aktiviteter.

Borgernes hverdag har i en længere periode været ændret grundet COVID-19 restriktioner, men det er lykkedes at fortsætte aktiviteter i hvert af de 6 områder i mindre omfang, hvilket har givet socialt samvær og støttet den fysiske funktionsevne.

Plejecentrets fysiske rammer benyttes i tråd med målene. Indenfor er små nicher, som er velegnet til 1:1 kontakt. Et større, skærmet og velindrettet udeområde giver 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"
- 4 temaområder 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.

#### **Temaer, som er "I betydelig grad opfyldt":**

Tema 4 Ernæringsindsatsen

Tema 6 Kvalitet, tværfaglighed og sammenhæng





Samlet set er arbejdsgangene særligt for ernæring forbedret betydeligt siden seneste tilsyn og det vurderes af tilsynet, at der er få resterende afvigelser.

*Tilsynet anbefaler,*

- at fortsætte indsatsen for smidige og effektive arbejdsgange, herunder sikre at medarbejderne har let adgang til vejledning, der viser hvem, der gør hvad ved uplanlagt vægttab.

#### 6.4 Hygiejniske forholdsregler ved fælles vask

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

*Tilsynet anbefaler,*

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

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

Temaet omhandler arbejdsgangene, der skal sikre kvaliteten af den faglige dokumentation. Den faglige dokumentation er et grundlag for medarbejdernes viden og forståelse for borgeren og dermed væsentlig for, at borgeren modtager en ensartet og forudsigelig opgaveløsning på et sikkert kvalitetsniveau.

Tilsynsførende gennemgik omsorgsjournaler med medarbejdere og udvalgte stikprøver i 9 journaler.

#### *Beskrivelse af borgeropgaver ved personlig hjælp og pleje*

Plejecentret har igangsat og fulgt op på tiltag for at forbedre den skriftlige dokumentation.

*Tilsynet anbefaler i forhold til plejeplaner,*

- at fortsætte og fastholde den opnåede kvalitet

#### *Ernæring*

Plejecentret har igangsat og fulgt op på tiltag for at forbedre arbejdsgangene ved ernæringsindsatsen, herunder også den skriftlige dokumentation.

*Tilsynet anbefaler udover anbefalinger ovenfor under Tema 4*

- at fortsætte og fastholde den opnåede kvalitet af den skriftlige dokumentation.

#### Tema 8: Kvalitetsarbejdet: Opfølgning fra seneste tilsyn

Ledelsen redegør for kvalitetsarbejdet siden seneste tilsyn i oktober 2019.

*Tilsynet anbefaler at fortsætte forbedringsarbejdet og*

- anvende et skriftligt styringsredskab (handleplan) til brug for kvalitetsudvikling.



## Grevinge Plejecenter

### Styrker

Grevinge Plejecenter fremtræder som et veldrevet plejecenter. Temaerne er i vid udstrækning implementeret. Der ses generelt gode sikre arbejdsgange, der understøtter kvalitetsstandarderne.

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

Interviewede borgere fortæller, at hjælpen er lige god, uanset hvilken af de faste medarbejdere, der hjælper.

Den praktiske hjælp fremstår i vid udstrækning tilfredsstillende. Medarbejderne varetager de praktiske opgaver, som borgeren ikke længere selv kan varetage og tilrettelægger hjælpen med involvering af borgeren, hvilket fremmer borgerens evne til at tage vare på sig selv. Der er få borgere, som kan medvirke til praktiske ADL-aktiviteter. Borgernes boliger og personlige hjælpemidler fremtræder rengjorte.

#### Borgernes mestring og selvhjulpenerhed:

Vedligehold af funktionsevne er en del af kerneopgaven, og viser sig blandt andet i den måde, medarbejderne udfører opgaverne på. Hjælpen gives på en omsorgsfuld måde som hjælp til selvhjælp. Det sker med involvering af borgeren, hvilket fremmer borgerens evne til at tage vare på sig selv og forblive så selvhjulpener som muligt. Medarbejdere kender borgernes aktuelle behov for hjælpemidler og velfærdsteknologiske løsninger.

Aktiviteter giver mulighed for fysisk, psykisk og social trivsel og vedligehold. Aktivitetstilbuddene har været lukket ned en periode grundet COVID-19 restriktioner, men er nu gradvist lukket op igen. Det fremstår velorganiseret og støtter, 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 mulighed for at færdes trygt med mulighed for oplevelser.

Maden og måltiderne udtrykker borgerne tilfredshed med. Maden roses for smag, duft og udseende. Den leverede mad til det varme måltid (fra Bakkegården) steges, koges og bages lokalt, hvilket sikrer at duften breder sig. De øvrige måltider står det lokale køkken også for. Medarbejderne er opmærksomme på at lytte efter ønsker og mening om maden og formidle dette videre til de relevante.

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"
- 3 temaområder er "I nogen 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.

Temaer med forbedringsbehov

Et gennemgående forbedringsområde omhandler ernæringsområdet, som har stor betydning for borgernes selvhjulpethed. Selvhjulpethed modvirker desuden "hjælpeløshed", som et bærende element i Eden principperne.

Ernæringsindsatsen

*Punktet var også identificeret som forbedringspunkt i 2019*

Ernæringsindsatsen rummer opgaver, som er fordelt mellem hjælpere, assistenter, sygeplejersker, ernæringsassistenter og læge. De tværgående arbejdsgange er derfor afgørende for kvaliteten i opgaveløsningen.

Forbedringspunktet er, at arbejdsgangene fremtræder sårbare, hvilket har betydning for målopfyldelse ved:

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

Medarbejderne har ikke en lettilgængelig vejledning, hvor fastlagte arbejdsgange er beskrevet. Det drejer sig om den tidlige opsporing af ernæringstruede borgere såvel som reaktion ved uplanlagt vægttab. Ernæringsindsatsen støttes i nogen grad af triagemøder og af daglige tavlemøder. Med udgangspunkt i forløb hos 6 borgere, sås sprøde arbejdsgange for vejeprocesser og efterfølgende beslutningsprocesser ved vægtafvigelse.

*Tilsynet anbefaler,*

- at nedskrive den aktuelt besluttede lokale arbejdsgang for ernæringsområdet til medarbejderne, herunder at overveje at lave et lokalt flowchart
- at anvende triage-arbejdsgange til at fremme implementering af vejledningen
- justere arbejdsgangene i Cura, så oplysningerne støtter ernæringsindsatsen
- at justere arbejdsgangene, der skal sikre, at en aflyst vejning bliver erstattet

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

Temaet omhandler arbejdsgangene, der skal sikre kvaliteten af den faglige dokumentation. Den faglige dokumentation er et grundlag for medarbejdernes viden og forståelse for borgeren og dermed væsentlig for, at borgeren modtager en ensartet og forudsigelig opgaveløsning på et sikkert kvalitetsniveau.

Tilsynsførende gennemgik omsorgsjournaler med medarbejdere og udvalgte stikprøver i 10 journaler.



#### *Beskrivelse af borgeropgaver ved personlig hjælp og pleje*

Planerne var i et klart sprog og oplysningerne opdaterede og handleanvisende for dagvagten. Der sås ikke oplysninger om, hvorvidt borger er udadreagerende, har sprog, er dement eller andet, som kan være væsentligt at vide for en medarbejder, der ikke kender borger så godt. Disse oplysninger er udførligt beskrevet i Helbredsoplysninger, er, men medarbejderne anvender ikke opslag i disse inden besøg hos borger.

Aftenbeskrivelserne var meget sparsomt beskrevet eller manglede for 3 ud af 5 undersøgte borgere.

#### *Ernæring*

Oplysningerne i helbreds- og ernæringsoplysninger, mål, døgnbeskrivelser og værdier var ikke indbyrdes overensstemmende.

#### *Tilsynet anbefaler,*

at fortsætte indsatsen for at omsorgsjournalen giver et forbedret arbejdsgrundlag for medarbejderne, herunder at aftenperioden beskrives handleanvisende om, hvad der er vigtigt for borger og derfor vigtigt at vide for den, der ikke kender borger så godt.

justere arbejdsgangene i Cura, så oplysningerne støtter ernæringsindsatsen  
indføre løbende gennemgang af journaler for sårbare borgere.

#### Tema 8: Kvalitetsarbejdet: Opfølgning fra seneste tilsyn

Ledelsen redegør for kvalitetsarbejdet siden seneste tilsyn i oktober 2019.

#### *Tilsynet anbefaler,*

- at anvende tilsynsrapporter som kvalitetsdata med henblik på forbedringer
- at anvende et styringsredskab til brug for kvalitetsudvikling (i tråd med handleplan for arbejdsmiljø, patientsikkerhed og lignende).



## Grønnegården Plejecenter

### Styrker

Grønnegården fremstår som et veldrevet plejecenter. Der ses generelt gode og sikre arbejdsgange, der fremmer, at borgerne får den fornødne kvalitet i opgaveløsningen, selvom plejecentret er i en periode, hvor en del af bemanningen er afløser, der ikke kender borgerne så godt.

Interviewede borgere fortæller i vid udstrækning, at hjælpen er god, uanset hvilke medarbejdere, der udfører opgaverne. 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.

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. Borgernes boliger og personlige hjælpemidler fremtræder rengjorte. Medarbejderne varetager de praktiske opgaver, som borgeren ikke længere selv kan varetage og tilrettelægger hjælpen med involvering af borgeren, når det er muligt. Der er få borgere, som kan medvirke til praktiske ADL-aktiviteter.

Borgernes hverdag har i en længere periode været ændret grundet COVID-19 restriktioner. Nu kan borgerne igen være sammen ved spisning sammen med medarbejdere, og aktiviteter er startet op igen, blandt andet med gymnastik, sang og bevægelse, hvilket giver socialt samvær og støtter den fysiske funktionsevne.

Plejecentrets fysiske rammer benyttes i tråd med målene. Fællesarealerne rummer hyggeligt indrettede nicher, der er velegnet til 1:1 kontakt såvel som samvær med flere. Et større, skærmet udeområde og velindrettet gårdhave giver 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"
- 4 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 den efterfølgende del af rapporten.

#### Temaer med forbedringsbehov

Et gennemgående forbedringsområde omhandler ernæringsområdet, som har stor betydning for borgernes selvhjulpenhed.



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

Ernæringsindsatsen er forbedret siden seneste tilsyn, idet plejecentret har udarbejdet en lokal vejledning og justeret organiseringen af ernæringsindsatsen. Beslutningerne er endnu ikke fuldt implementeret, hvilket har betydning for målopfyldelse ved:

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

*Tilsynet anbefaler,*

- at fortsætte implementeringen af den lokale vejledning koordineret med den kommunalt besluttede organisering af kostområdet
- at anvende triage-arbejds gange til at fremme implementering af vejledningen
- justere arbejds gangene i Cura, så oplysningerne støtter ernæringsindsatsen.

Tema 8: Kvalitetsarbejdet: Opfølgning fra seneste tilsyn

Ledelsen redegør for kvalitetsarbejdet siden seneste tilsyn i oktober 2019.

*Tilsynet anbefaler,*

- at anvende tilsynsrapporter som kvalitetsdata med henblik på forbedringer
- at anvende et styringsredskab til brug for kvalitetsudvikling (i tråd med handleplan for arbejdsmiljø, patientsikkerhed og lignende).



## Solvognen Plejecenter

### Styrker

Temaerne er i vid udstrækning implementeret på Solvognen Plejecenter. Der ses generelt gode sikre arbejdsgange, der understøtter kvalitetsstandarderne. Siden seneste tilsyn har plejecentret besluttet tiltag til forbedringer på ernæringsområdet gennem en ny organisering og vejledninger. Desuden skal dokumentationsområdet styrkes ved, at alle nyindflyttede borgere indskrives systematisk i Cura. Tiltagene er igangsat for kortere tid siden. Medarbejderne udviser engagement for at styrke arbejdsgangene.

Personlig pleje: Medarbejderne kan give eksempler på, at hjælpen ydes med et rehabiliterende sigte, hvor borgeren bruger egne ressourcer. Tilsynet overværer dele af den personlige pleje hos 4 borgere. Medarbejderne udviser hjælpsomhed og engagement i at yde en individuel personlig pleje og griber nuet, for at den personlige pleje lykkes bedst muligt hos borgere, som har brug for megen guiding og støtte. Medarbejderne 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 efter borgernes vaner, ønsker og behov og kvalitetsstandard. 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. Der er få borgere som kan varetage praktiske ADL-opgaver.

Borgernes mestring og selvhjulpethed: En styrke for Solvognen er velorganiserede tilbud om aktiviteter, som borgerne er meget tilfredse med. COVID-19 restriktionerne har medført, at tilbuddene er meget begrænsede. Det har vist sig at være en fordel at afholde aktiviteterne lokalt i hvert hus og banko er startet op igen. Borgerne ser gerne, at gymnastikken også tilbydes igen. Medarbejderne har meget opmærksomhed på, hvad der giver den enkelte borger glæde i hverdagen og skriver emnerne på de store triagetavler.

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

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

Et gennemgående forbedringsområde omhandler ernæringsområdet, som har stor betydning for borgernes selvhjulpethed.



Selvhjulpenshed modvirker ”hjælpeløshed”, som et bærende element i Eden principperne. Underernæring har betydning for patientsikkerheden.

#### Ernæringsindsatsen

*Punktet var også identificeret som forbedringspunkt i 2019*

Ernæringsindsatsen rummer opgaver, som er fordelt mellem hjælpere, assistenter, sygeplejersker, ernæringsassistenter og læge (efter behov). De tværgående arbejds gange er afgørende for kvaliteten i opgaveløsningen.

Forbedringspunktet er, at arbejds gangene fremtræder sårbare, hvilket har betydning for målopfyldelse ved:

Tema 4: Hjælpen til vedligehold af funktionsevne er tilfredsstillende

Tema 6: Kvalitet, tværfaglighed og sammenhæng i plejen

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

Der foreligger en lokal vejledning for ernæringsindsatsen, der beskriver de fastlagte arbejds gange og faglige metoder. Vejledningen er igangsat på andet plejecenter og erfaringerne herfra anvendes i implementeringen. Der er netop etableret en lokal ernæringsgruppe bestående af 2 ernæringsnøglepersoner for hver 2 huse. Tilsynsførende interviewer en sygeplejerske, en ernæringsnøgleperson samt andre medarbejdere. Desuden udføres stikprøver i det skriftlige arbejds grundlag. Med udgangspunkt i forløb hos 6 borgere, sås sprøde arbejds gange for den tidlige opsporing af ernæringstruede borgere såvel som reaktion ved uplanlagt vægttab.

*Tilsynet anbefaler,*

- at fortsætte implementeringen af vejledningen, herunder
  - at medarbejderne opnår forståelse og viden om ledelsens fastlagte arbejds gange og faglige metoder (vægthyppighed, BMI, kosttilskud, triage m.m).
  - at medarbejderne kender til, hvornår hhv assistent og sygeplejerske skal kende til en ernæringstruet borger og/eller hvornår et vægttab skal meldes videre
  - at indarbejde den tidlige opsporing af ernæringstruede borgere i triage-processer.

#### Tema 7 : Det skriftlige arbejds grundlag støtter, at borger modtager den rette ydelse

Temaet omhandler arbejds gangene, der skal sikre kvaliteten af den faglige dokumentation. Den faglige dokumentation er et grundlag for medarbejdernes viden og forståelse for borgeren og dermed væsentlig for, at borgeren modtager en ensartet og forudsigelig opgaveløsning på et sikkert kvalitetsniveau.

Tilsynsførende gennemgik omsorgsjournaler med medarbejdere og udvalgte stikprøver i 11 journaler.

#### *Beskrivelse af borgeropgaver ved personlig hjælp og pleje*

Plejecentret har kortere tid før tilsynsbesøget igangsat, at medarbejderne starter systematisk journalisering hos alle nyindflyttede borgere. På tilsynstidspunktet er dette i den spæde opstart. For 2 ud af 7 undersøgte forløb er indskrevet væsentlige oplysninger, eksempelvis om borger skal have støttestrømper på, bruger uridom, ikke har gå- og ståfunktion, øvelser under den personlige pleje, sikkerhedssele i kørestol, henvisning til kompleks forflytning, voldelig borger o.a.. For de øvrige 5 borgere kan de faste medarbejdere finde oplysningerne i Cura, men må lede, da oplysningerne indskrives forskellige steder af forskellige medarbejdere. Aftenbeskrivelserne fandtes 2 ud af 5 undersøgte borgerforløb.

*Tilsynet anbefaler i forhold til plejeplaner (borgeropgaver),*

- at plejeplanerne opdateres med konkrete oplysninger eller henvisninger om: Hvad borger selv kan og hvad borger har brug for hjælp til, har sprog, er dement, udadreagerende o.a. samt eventuelle øvelser af betydning for stå- og gå funktion, forflytninger m.m.





- at ensarte arbejdsgangene i det omfang, medarbejderne arbejder på tværs
- at aftenvagterne også hjælper kolleger med handleanvisende beskrivelser, som kan gøre hjælpen genkendelig for borgerne.

#### *Ernæring*

Oplysningerne i helbreds- og ernæringsoplysninger, mål, døgnbeskrivelser og værdier var ikke indbyrdes overensstemmende. Udover anbefalingerne ovenfor under ernæring anbefaler tilsynet,

- justere arbejdsgangene i Cura, så oplysningerne støtter ernæringsindsatsen
- indføre løbende gennemgang af journaler for sårbare borgere.

#### Tema 8: Kvalitetsarbejdet: Opfølgning fra seneste tilsyn

Ledelsen redegør for kvalitetsarbejdet siden seneste tilsyn i oktober 2019.

#### *Tilsynet anbefaler,*

- at anvende tilsynsrapporter som kvalitetsdata med henblik på forbedringer
- at fortsætte anvendelse af handleplan evt. kvalificeret efter smart-metoden (at mål er Specifikke, Målbare, Accepterede, Realistiske og Tidsafgrænsede).



## Præstevænget Plejecenter

### 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 i det omfang det er muligt. Interviewede medarbejdere fortæller, at leder er lettilgængelig og at de er glade for samarbejdet.

Borgerne udtrykker tilfredshed ved at bo på plejecentret. Stemningen og tonen beskrives som meget behagelig og at medarbejderne er imødekommende. 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 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 4 borgere 9 og derover.

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. En borger støttes eksempelvis i sine daglige øvelser, hvor hun bruger loftliften til armhævnninger. Borgerne fremtræder velplejede og velsoignerede.

Praktisk hjælp: Tilsynsførende vurderer, at den praktiske hjælp i vid udstrækning tilrettelægges tilfredsstillende og opfylder kvalitetsstandarder. 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 selvhjulpelighed: Funktionsevne, ernæringstilstand og aktiviteter/træning er grundlæggende for borgers mestring og selvhjulpelighed. Arbejdsgangene og det skriftlige arbejdsgrundlag understøtter samlet set borgerne selvhjulpelighed. Ernæringsindsatsen fremstår velorganiseret og udføres i overensstemmelse med det kvalitetsniveau, plejecentret har fastlagt. COVID-19 restriktioner har medført nedsat aktivitetstilbud. Aktivitetsrådets tilbud bidrager til en varieret hverdag også med tilbud, der fremmer funktionsevne og socialt samvær. Borgerne nævner gymnastik som en særlig vigtig aktivitet, når det kan lade sig gøre.

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 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

- Alle temaområder er "Helt opfyldt"

Temaområderne består af underliggende målepunkter. Opmærksomheden henledes på, at et tema, som er "Helt opfyldt" kan rumme enkelte målepunkter med forbedringspotentialer.



## Opmærksomhedspunkt

### 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.

#### *Plejeplaner - borgeropgaver*

Beskrivelserne indeholder handleanvisende og opdaterede oplysninger for 6 ud af 8 undersøgte forløb. Medarbejdernes viden om, hvad der er vigtigt for borgeren og skaber glæde, er i mindre omfang synligt i 2 ud af 8 beskrivelser. En meget dement borger nyder at få creme i sine hænder og selv smøre. En anden nyder at få tilbudt en gåtur i høj rollator. Disse oplysninger forefindes som "tavs viden" og ses ikke skrevet, hvilket ville støtte en medarbejder i at yde hjælpen, selvom hun/han ikke kender borger så godt.

For 2 ud af 5 relevante borgerforløb fremgår ikke lettilgængelige oplysninger om, at borger er udadreagerende/meget svagsynet/dement/ikke har sprog eller andet.

*Tilsynet anbefaler i forhold til plejeplaner, at*

- fortsætte indsatsen for implementeringen af Cura i alle vagtlag

#### *Ernæringsindsatsen*

Ernæringsindsatsen er velorganiseret med klar ansvars- og opgavefordeling, herunder nøglepersoner i hvert af de 3 afsnit. Der er mødeaktivitet, med borgerfokus, der skal sikre tidlig opsporing af ernæringstruede borgere.

Her sker faglig vurdering og træffes beslutning om fremtidig vejhyppighed, evt. kostændring, evt. ændring af borgers mål. Disse oplysninger formidles oftest systematisk i journalen under "Uhensigtsmæssige ernæringsforhold".

*Tilsynet anbefaler i forhold til ernæringsindsatsen*

- at fortsætte indsatsen, herunder skærpe formidling af de faglige beslutninger efter uplanlagt vægttab.