



akkrediteringsraadgiverne.dk

Årsrapport for plejecentre

Kerteminde Kommune

Sundhed, Handicap og Rehabilitering

Unmeldte kommunale tilsyn 2021



Forord

”Årsrapport 2021” er udarbejdet på baggrund af de lovpligtige uanmeldte kommunale tilsyn for Kerteminde Kommune. Årsrapporten præsenterer en gennemgang af resultaterne fra de lovpligtige uanmeldte kommunale tilsyn på plejeboliger i 2021.

Rapporten beskriver kort resultaterne fra tilsynsbesøgene. Mønstre og tendenser er samlet og beskrives på tværs af plejecentrene. Konklusionerne fremlægges og fremgår af resuméet og særskilt afsnit. Afslutningsvist er indsat et uddybende afsnit om vurderingsprincipperne.

Det er hensigten af synliggøre succesfulde resultater såvel som det eventuelle læringspotentiale. Læsningen af årsrapporten kan suppleres med uddrag fra de individuelle rapporter, som er indsat bagerst i rapporten.

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
1. Baggrund	5
1.1 Metode og faktaoplysninger	5
2. Tilsynsresultater for de enkelte plejecentre	6
2.1 Temaer og målopfyldelse	7
2.2 Tværgående analyse.....	8
2.3 Tværgående udviklingsområder og anbefalinger	12
2.4 Sammenfatning	14
BILAG 1 : Lokale styrker, udviklingsområder og anbefalinger fra tilsynsbesøg	15
Birkelund Plejecenter	15
Dalsbo Plejecenter	19
Lindhøj Plejecenter	26
Svanebjerg Plejecenter	29
Afd. Troelskær, Lindhøj Plejecenter	31
Tilsynets formål, indhold, metode og vurderingsprincipper.....	33
Om virksomheden og kontaktoplysninger	36



Resumé

Denne årsrapport præsenterer en sammenfatning af de overordnede indtryk fra de uanmeldte kommunale tilsyn og en formidling af de individuelle anbefalinger til den enkelte plejeeenhed såvel som tværgående anbefalinger til fælles indsatsområder.

Tilsynets overordnede vurdering er helt overordnet, at de kommunale opgaver efter lov om social service §§83 og 86 stk. 2 tilrettelægges og udføres på en faglig forsvarlig måde, og at borgerne får den hjælp, de har ret til efter loven og de kvalitetsstandarder, kommunalbestyrelsen har besluttet.

Borgerne udviser høj tilfredshed med livet på plejecentrene og med medarbejdernes indsats. Det er tillige tilsynets vurdering, at der i vid udstrækning er sammenhæng i indsatserne, både på tværs af plejecentre og døgn samt at borgertilfredsheden er høj. Det er en gennemgående tendens, at borgeren oplever positiv effekt af indsatserne.

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.

Styrker og udviklingsområder

Styrker

Plejecentrene har hver for sig fundet holdbare løsninger på komplekse problemstillinger, hvilket er et godt grundlag for videndeling på tværs.

Nogle centrale konklusioner er:

- Den personlige pleje og praktiske hjælp ydes i vid udstrækning efter kommunens kvalitetsstandarder
- Borgernes tilfredshed med de faste medarbejdere er meget høj. Borgerne udviser tillid og tryghed
- Hjælpen til mad og måltider fremstår velfungerende og til borgernes tilfredshed
- Omgangstonen fremstår respektfuld og hjælpen ydes med sigte på at være individuel og fleksibel
- Medarbejdernes kompetencer svarer i vid udstrækning til opgaverne.

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.

Udviklingsområder

Siden seneste tilsyn har plejecentrene igangsat forbedringsaktiviteter. Det er lykkedes alle plejecentre at forbedre målopfyldelsen på et eller flere områder.

Enkelte emner har vist sig vanskelige at opnå forbedringer på. Der ses dels lokale forhold (bilag 1) og dels tværgående forhold. De tværgående forhold beskrives i afsnit 2.3 tillige med tilsynets anbefalinger:

- Tema 6 Kvalitet, tværfaglighed og sammenhæng i plejen: Tøjevask
- Tema 7 Livets afslutning: Borgers ønsker bliver indhentet og imødekommet
- Tema 8 Det skriftlige arbejdsgrundlag: Fødemiddelallergi og intolerance
- Tema 9 Ernæringsindsatsen: Tidlig opsporing af borgere i ernæringsmæssig risiko.

Plejeehedernes styrker og erfaringer med kvalitetsforbedringer er et godt afsæt til at fastholde de allerede opnåede resultater og arbejde videre med udviklingspunkterne.



1. Baggrund

I henhold til Servicelovens § 151 har kommunalbestyrelsen pligt til at føre tilsyn med om opgaver bl.a. efter §§ 83 og 86 stk. 2 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 virksomhedens mål, at leverandørerne kan bruge tilsynet som kilde i det videre forbedringsarbejde.

Kerteminde Kommune har sammen med tilsynschefen udviklet et tilpasset koncept for kommunen. Det tilpassede koncept og temaerne har taget udgangspunkt i værdighedspolitikens elementer: Kvalitet, Nærvær, Udvikling og Trivsel. Derved afspejler konceptet kommunens indsatsområder og prioriteringer.

1.1 Metode og faktaoplysninger

Tilsynene udføres praksisnært og med fokus på kerneydelsen. De anvendte tilsynsmetoder bygger på nyeste viden og praktisk erfaring fra akkreditering/tilsyn/audit. Metoderne er interview, observationer og dokumentation. Samlet set sikrer den metodiske tilgang en grundig dataindsamling som underlag for analyse og vurdering.

Fakta om tilsynsbesøgene

Tilsynsbesøgene er udført i 2. kvartal 2021. Der er aftalt et minimum af stikprøver. Under tilsynsbesøget udvides antallet af stikprøver ved behov for yderligere data. Det kan eksempelvis være relevant at udvide stikprøven, når data viser, at 1 ud af 4 borgerforløb har manglende opfyldelse på et kritisk målepunkt. Udvidelsen af stikprøven vil give oplysning om, hvorvidt der er tale om en enkeltstående situation eller en generel brist i en bestemt arbejdsgang. Denne analyse er afgørende for vurderingen og de givne anbefalinger.

Nedenfor ses antallet af inkluderede borgerforløb og udførte medarbejderinterview.

Borgerforløb:	
- Interview af borgere	34
- Tilsynet overværet hjælpen	24 (personlig pleje)
- Stikprøver i antal borgerjournaler	52
- Interview af pårørende	1
Medarbejderinterview bl.a.	
Hjælpere, assistenter, vikarer, sygeplejersker, terapeuter, kostmedarbejder, rengøringspersonale, aktivitetsmedarbejdere, ledere.	70

Figur 1



Rapportering

Tilsynsbesøgene er alle afsluttet med dialog og tilbagemelding til den lokale leder eller stedfortræder.

Efter tilsynsbesøget modtager lederen høringsrapporten inden for 10 hverdage. Efter høringsprocessen modtager lederen og myndighedsfunktionen den endelige rapport. Rapporten indeholder et sammenfattende afsnit om styrker og eventuelle udviklingsområder med anbefalinger.

Dette afsnit er medtaget som bilag 1 i denne årsrapport.

2. Tilsynsresultater for de enkelte plejecentre

Nedenfor ses den samlede vurdering ved tilsynsbesøgene.

Vurderingskategori	Plejecenter
<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>	Svanehøj Plejecenter Dalsbo Plejecenter Lindhøj Plejecenter Afd. Troelskær, Lindhøj Plejecenter
<p>Godkendt med 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. 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>	Fjordly Plejecenter Birkelund Plejecenter
<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>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. 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 2

Allerede under tilsynsbesøget starter en udviklingsproces i de fleste plejeenheder. Det sker, idet plejeenhederne selv er involveret i at afdække aktuelle data om kvaliteten.

I tilfælde af, at enheden ikke er tilfreds med resultatet af de fremkomne kvalitetsdata ses oftest, at tiltag igangsættes samme dag eller der fastlægges plan for den kommende periode.

2.1 Temaer og målopfyldelse

I 2020 afdækkede tilsynene, at ernæringsindsatsen var et fælles udviklingspunkt på tværs. Det drejede sig både om det skriftlige arbejdsgrundlag, tilberedning og servering af maden, samarbejde på tværs af faggrupper samt forebyggelse af indlæggelser.





I samarbejde med kommunen blev det valgt at samle kvalitetsindikatorer vedrørende ernæringsindsatsen under ”Tema 9: Ernæringsindsatsen fremmer, at borger får den rette kost”.

Ved sammenligning mellem resultaterne fra 2020 og 2021 må der tages højde for denne justering. Temaerne for 2021:

- Tema 1 Kvaliteten af den praktiske hjælp er tilfredsstillende
- Tema 2 Kvaliteten af den personlige hjælp og pleje er tilfredsstillende
- Tema 3 Kvaliteten af mad og måltider er tilfredsstillende
- Tema 4 Hjælpen til vedligehold af unktionsevne er tilfredsstillende
- Tema 5 De fysiske rammer er velegnede og fremmer et trygt og aktivt liv
- Tema 6 Kvalitet, tværfaglighed og sammenhæng i plejen
- Tema 7 Livets afslutning støttes af indsatser for tryghed og værdighed
- Tema 8 Det skriftlige arbejdsgrundlag støtter, at borgerne modtager den rette ydelse
- Tema 9 Ernæringsindsatsen fremmer, at borger tilbydes den rette kost
- Tema 10 Kvalitetsarbejdet: Opfølgning fra seneste tilsyn

Temaområderne består af underliggende kvalitetsindikatorer, som fremgår af tilsynsrapporterne.

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

	Helt opfyldt
	I betydelig grad opfyldt
	Delvist opfyldt
	Ikke opfyldt

Plejeenhederne er ikke umiddelbar sammenlignelige, idet et plejecenter kan have et tema samlet set helt opfyldt, hvilket ikke udelukker, at andre plejecentre kan have endnu bedre opgaveløsning.



	Temaer/plejecentre	Fjordly	Svanehøj	Lindhøj Plejecenter	Afd. Troelskær	Dalsbo Plejecenter	Birkelund Plejecenter
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						
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	Livets afslutning: Borgers ønsker bliver indhentet og om muligt imødekommet						
Tema 8	Det skriftlige arbejdsgrundlag støtter, at borger modtager den rette ydelse						
Tema 9	Ernæringsindsatsen fremmer, at borger tilbydes den rette kost						
Tema 10	Kvalitetsarbejde: Opfølgning fra seneste tilsyn						

Figur 3

Opmærksomheden henledes på, at et tema, som er "Helt opfyldt" kan rumme enkelte udviklingspunkter, hvilket ses i de lokale tilsynsrapporter under det enkelte temas indikatorer.

2.2 Tværgående analyse

Tilsynsførende har på baggrund af tilsynsbesøgene og rapporteringen for hvert af de 6 uanmeldte tilsyn hos plejehederne udarbejdet en tværgående analyse. De fundne mønstre og tendenser kan anvendes til videndeling og eventuel inspiration til at overveje fælles tiltag.

For hvert tema er anført om et udviklingspotentiale fremstår som et lokalt udviklingspunkt, hvor tilsynets beskrivelse og anbefaling ses af årsrapportens bilag 1, eller om der er fællestræk på tværs, og tilsynet derfor anbefaler en tværgående indsats, som er uddybet og beskrevet i afsnit 2.3.



I det følgende ses de enkelte temaer beskrevet. Indledningsvist ses stikord om temaets indhold og dermed tilsynets fokus. En gennemgående indikator er borgerens oplevelse af kvaliteten, effekten af indsatserne samt arbejdsprocessernes egnethed.

Herefter fremgår tilsynsstedernes målopfyldelse og tilsynets vurdering af, om et eventuelt udviklingspunkt kan løses lokalt, eller om der er tale om tværgående tendenser og muligheder.

Tema 1 Kvaliteten af den praktiske hjælp er tilfredsstillende

Tilsynet har fokus på borgernes tilfredshed med hjælpen, selvbestemmelse og samarbejdet med medarbejderne. Tilsynet lytter til, om hjælpen støtter til en hverdag efter borgers ønsker og behov og iagttager arbejdsgange og samvær. Boligens tilstand vurderes i forhold til seneste rengøring. Personlige hjælpemidler iagttages.

Helt opfyldt	I betydelig grad opfyldt	Delvist opfyldt
6 plejecentre		

Kommentarer:

De 6 plejeenheder har samlet set fuld målopfyldelse.

Et tværgående mønster for flere plejecentre er rengøringen af boligerne. I tilfælde af lavt fremmøde af medarbejdere bliver den personlige pleje prioriteret fremfor rengøringen. Nogle plejecentre har tiltag i gang for at få andre medarbejdergrupper tilknyttet plejecentret til at løse opgaverne fx praktikanter.

Tilsynet oplever, at den rehabiliterende indsats i forbindelse med den praktiske hjælp ikke tydeligt er indarbejdet i de daglige rutiner og i besøgsplanerne.

Tema 2 Kvaliteten af den personlige hjælp og pleje er tilfredsstillende

Tilsynet har fokus på borgernes tilfredshed med hjælpen, selvbestemmelse og samarbejdet med medarbejderne. Tilsynet søger indsigt i arbejdsprocesser ved den personlige pleje, herunder den rehabiliterende indsats. Fokus er rettet mod den borgeroplevede kvalitet såvel som den social- og plejefaglige ydelse.

Helt opfyldt	I betydelig grad opfyldt	Delvist opfyldt
6 plejecentre		

Kommentarer:

De 6 plejeenheder har samlet set fuld målopfyldelse.

Der ses enkelte lokale udviklingspunkter, som primært vedrører, at enkelte plejecentre gennem længere tid har haft vacante stillinger og afløsere er en del af fremmødet. På de plejecentre, der har opdaterede døgnrytmeplaner til afløserne, oplever borgere, at afløserne også kender til, hvordan de bedst hjælpes.

Tema 3 Kvaliteten af mad og måltider er tilfredsstillende

Tilsynet har fokus på borgertilfredsheden, herunder om borger har informationer om menuplaner, har valgmuligheder samt borgers oplevelse af madens smag, udseende og duft. Tilsynet overværer måltidsafholdelse, herunder hvorledes hjælp til spisning ydes. Tilsynet observerer færdiglavet mad, eksempelvis smurt frokost eller maden fra Madservice.

Helt opfyldt	I betydelig grad opfyldt	Delvist opfyldt
6 plejecentre		



Kommentarer:

De 6 plejeheder har samlet set fuld målopfyldelse.

Tema 4 Hjælpen til vedligehold af funktionsevne er tilfredsstillende

Tilsynet har bl.a. fokus på arbejdsprocesser for at afdække borgers potentiale og mål for funktionsevne ved indflytning samt arbejds gange for at involvere terapeutfaglig assistance. Tilsynet iagttager arbejdsprocesser ift om medarbejdere kender borgers aktuelle behov for hjælpemidler og velfærdsteknologiske løsninger og kan støtte borger i at opretholde eller øge funktionsevnen. Tilsynet konstaterer om der foreligger aktivitetsplan, om borger støttes i at deltage i relevante aktiviteter og samvær og om frivillige og andre inddrages.

Helt opfyldt	I betydelig grad opfyldt	Delvist opfyldt
6 plejecentre		

Kommentarer:

Der ses få lokale udviklingspunkter. Et fælles opmærksomhedspunkt er sammenhængen mellem §86 stk. 1 og §83, herunder arbejds gangen for henvisning af borgere til terapeutindsats.

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

Tilsynet har fokus på borgertilfredsheden med de fysiske rammer, herunder om fællesarealerne opleves indbydende til socialt samvær eller en stille aktivitet. Udearealerne iagttages ift. om der er mulighed for et trygt og aktivt miljø, der stimulerer til mobilitet, vedligehold af mentale funktioner og samvær.

Helt opfyldt	I betydelig grad opfyldt	Delvist opfyldt
6 plejecentre		

Kommentarer:

Målepunkterne er opfyldt for alle plejeheder.

Tema 6 Kvalitet, tværfaglighed og sammenhæng i plejen

Tilsynet har fokus på, om borgerne oplever sammenhæng og forudsigelighed i hverdagen. Der spørges til tilfredshed med nødkald. Tilsynet lytter endvidere til medarbejdernes oplysninger om, hvordan man skal formidle viden videre, når borgers tilstand ændrer sig, og der opstår behov for faglig vurdering af assistent/ernæringskyndig/demensvejleder/sygeplejerske/ læge eller andre fagpersoner. For plejeheder, der varetager tøjvask uden for borgers bolig, afdækkes om praksis er i overensstemmelse med de nationale hygiejniske retningslinjer (NIR).

Helt opfyldt	I betydelig grad opfyldt	Delvist opfyldt
4 plejeheder	2 plejeheder	

Kommentarer:

Der ses enkelte lokale udviklingspunkter, herunder nødkaldsfunktionen. Et tværgående opmærksomhedspunkt omhandler tøjvask af borgernes tøj i fælles vaskemaskiner.

Tema 7 Livets afslutning støttes af indsatser for tryghed og værdighed

Tilsynet har fokus på, om borgers egne ønsker til livets afslutning bliver indhentet og om muligt imødekommet samt om vidensdelingen sikrer, at frontmedarbejderen i borgers sidste fase er bekendt med aftalerne.



Helt opfyldt	I betydelig grad opfyldt	Delvist opfyldt
	6 plejecentre	

Kommentarer:

Alle plejecentre har temaet ”I betydelig grad opfyldt”

Der er tale om et fælles, tværgående udviklingspunkt samt lokale individuelle forhold.

Tema 8 Det skriftlige arbejdsgrundlag støtter, at borgerne modtager den rette ydelse

Målepunktet omfatter de dele af omsorgsjournalen, som er relevant for tilsynets foci. Krav om journalføring for sundhedslovsydelser er som udgangspunkt ikke omfattet, medmindre der under tilsynsbesøget skulle blive identificeret forhold, der kan indebære en risiko for borgeren.

Tilsynet har fokus på, om det skriftlige arbejdsgrundlag støtter medarbejderne i at yde en sammenhængende og genkendelig ydelse, der er tilpasset borgers aktuelle behov. Ved fødemiddelallergi undersøges om de skriftlige arbejdsprocesser fremstår sikre.

Helt opfyldt	I betydelig grad opfyldt	Delvist opfyldt
3 plejecentre	2 plejecentre	1 plejecenter

Kommentarer:

Der ses enkelte lokale udviklingspunkter samt et fælles udviklingspunkt for 3 af plejecentrene. Punktet vedrører skriftlig information om allergi/intolerance ved fødevarer, herunder sikring af opdaterede og lettilgængelige oplysninger til relevante medarbejdere.

Tema 9 Ernæringsindsatsen fremmer, at borger tilbydes den rette kost

Tilsynet har fokus på, om borgerne får tilbudt den rette kost. En forudsætning er bevågenhed for ændringer i borgers tilstand, herunder tidlig opsporing af borgere i ernæringsmæssig risiko.

Arbejdsprocesser for vejning og reaktion ved uplanlagt vægttab undersøges ved minijournalaudit. Desuden ses på overensstemmelse mellem sundhedsfaglige beslutninger og kostoplysninger til medarbejdere, der tilbereder og serverer maden.

Helt opfyldt	I betydelig grad opfyldt	Delvist opfyldt
3 plejecentre	2 plejecentre	1 plejecenter

Kommentarer:

Plejecentrene har fælles drøftelser på tværs og tilstræber at finde fælles løsninger.

Der er tale om en kombination af lokale og tværgående udfordringer.

Tema 10 Kvalitetsarbejdet: Opfølgning fra seneste tilsyn

Tilsynet har fokus på plejeenhedens fremdrift og kvalitetsstyring, når kvalitetsdata viser utilfredsstillende resultater, herunder om ledelsesredskaberne fremstår støttende. Tilsynet spørger ind til processen for prioritering og igangsættelse af tiltag, evaluering af effekten og eventuelt korrigerende tiltag.

Helt opfyldt	I betydelig grad opfyldt	Delvist opfyldt
5 plejecentre		1 plejecenter

Kommentarer:

Plejecentrene har fælles drøftelser på tværs af centrene og har valgt at arbejde ud fra samme handleplan. 5 ud af 6 plejecentre har opnået fremdrift svarende til kriteriet for ”Helt opfyldt”.

1 plejecenter har også haft fokus på kvalitetsstyringen, men fremdriften opleves påvirket af corona-udfordringer.



2.3 Tværgående udviklingsområder og anbefalinger

Den tværgående analyse og de fundne mønstre og tendenser kan anvendes til videndeling og eventuel inspiration til at overveje fælles tiltag. De tværgående områder omhandler primært elementer fra

Tema 6 Kvalitet, tværfaglighed og sammenhæng i plejen: Tøjvask

Tema 7 Livets afslutning: Borgers ønsker bliver indhentet og imødekommet

Tema 8 Det skriftlige arbejdsgrundlag: Allergi/kostoplysninger, journalisering i Nexus

Tema 9 Ernæringsindsatsen: Tidlig opsporing af borgere i ernæringsmæssig risiko.

Tema 6 Kvalitet, tværfaglighed og sammenhæng i plejen: Tøjvask

- Målepunkt 6.7: Tøjvask

4 ud af 6 plejecentre varetager vask af borgernes tøj sammen i fælles vaskemaskiner. Lindhøj og Troelskær får varetaget tøjvask på kommunens fællesvaskeri på Lindhøjmatriklen. Arbejdsgangene på plejecentrene er forskellige, men fremtræder velgennemtænkte og sikre, når de varetages af faste medarbejdere. Der ses enkelte udfordringer ift. om praksis er i overensstemmelse med gældende NIR.

Tilsynet anbefaler

- at etablere ensartet praksis i samarbejde med vaskeriet på Lindhøj ift. arbejdsprocesser, der skal sikre hygiejne. Det drejer sig om rengøringsrutiner, brug af desinficerende vaskemiddel ved 40 graders vaske o.a.
- at skrive arbejdsprocesserne ned
- at indføre egenkontrol af rengøringsrutinerne for at støtte afløsere (udførelse af ugentlig kogevaske, rengøring af gummilister o.a.).

Tema 7 Livets afslutning støttes af indsatser for tryghed og værdighed

- Indhentning af borgers behov og ønsker til livets sidste fase

En værdig død er et væsentligt fokus i værdighedspolitikken. Det skal sikres, at borgernes egne ønsker bliver imødekommet og dokumenteret, så alle omkring borgeren kender til behov og ønsker. Ønskerne skal kunne tilgås af alle, så opfyldelse af ønskerne ikke er afhængig af, hvem der er omkring borgeren ved lives afslutning. Det drejer sig blandt andet om

1. fravalg af genoplivning mv.
2. hvorvidt borger ønsker en vågekone
3. om der skal være stearinlys, stille musik mv., og hvilken rolle pårørende skal spille.

Tilsynet konstaterer positivt, at plejecentrene overvejende har indhentet stillingtagen fra læge om reaktion ved kritisk tilstand og at notat om fravalg af genoplivning generelt er lettilgængeligt for medarbejderne via borgerforsiden i Nexus.

For de øvrige punkter: Ved gennemgang af borgerjournaler hos svækkede borgere, hvor medarbejdere forventede livets afslutning nærmede sig (uden dog at være tæt forestående), findes begrænset viden tilgængelig.

Tilsynet hører om refleksioner for i god tid at indhente borgernes ønsker og formidle det videre, så frontmedarbejderne har lettilgængelige oplysninger, når det bliver relevant.



Der fortælles om faglige, tværgående drøftelser på tværs af plejecentrene. Der høres om overvejelser for at etablere en mere fast struktur for samtale om døden, en mere systematisk planlægning og at det også kan handle om at klæde medarbejdere på til opgaven.

Tilsynet anbefaler

- at fortsætte de fælles drøftelser på tværs af plejecentrene, herunder
 - om, hvordan og hvornår evt. fravalg af genoplivning indhentes
 - om journalisering, dels for fravalg af genoplivning og dels for borgers øvrige ønsker i de sidste dage og omkring dødstidspunktet
 - hvordan borger og pårørende får kendskab til ritualerne på plejecentret og derudfra kan vurdere, hvorvidt ritualerne stemmer overens med borgers ønske.
 - evt. at udlevere plejecentrets ritualer/arbejdsgange i sammenhæng med udlevering af ”Min sidste vilje” og ”De sidste levedøgn”
 - evt. nedskrive få spørgsmål, som erfaringsmæssigt er væsentlige at kende til, inden døden indtræder og medarbejder skal handle
 - at evaluere afsluttede borgers forløb med henblik på læring og videre udvikling.

Tema 8 Det skriftlige arbejdsgrundlag

- Fødemiddelallergi og intolerance

Det er tilsynets indtryk, at medarbejdere og ernæringsassistenter har velfungerende dialog om borgers særlige behov, herunder allergier, intolerance o.a.

Af oversigter i køkkenerne fremgår eksempelvis, at en borger er minus fisk, minus skaldyr, minus indmad eller andet. På 5 ud af 6 plejecentre er det ikke muligt at se, om der er tale om allergi, der indebærer en risiko for borger, eller om der er tale om, at borger ikke bryder sig om en madret.

Arbejdsgangene kan derved indebære en risiko.

Tilsynet anbefaler

- at styrke skriftlige arbejdsgange for at relevante medarbejdere incl. vikarer sikres lettilgængelige, skriftlige oplysninger om borgers fødemiddelallergier og intolerancer
- at oplysninger om borgere kan lide en madtype adskilles fra oplysning om allergi
- at kostmedarbejdere informeres skriftligt om en borgers allergi (evt. via mail).

Tema 9 Ernæringsindsatsen: Tidlig opsporing af borgere i ernæringsmæssig risiko

- At borger får den rette kost. Arbejdsprocesser for opsporing af borgere i ernæringsmæssig risiko.

Ernæringsindsatsen har betydning for borgernes selvhjulpethed. Et væsentligt grundlag for, at borger har energi og kan deltage i egen pleje og være fysisk aktiv er, at ernæringstilstanden er så god som mulig. Ældre småtspisende borgere er ofte sårbare, idet en utilstrækkelig ernæringstilstand kan medføre træthed, svimmelhed og faldtendens o.a. Det nedsætter aktiviteten og medfører risiko for tab af funktionsevne. Underernæring indebærer risiko for patientsikkerheden og forebyggelse kræver en tidlig opsporing af ernæringstruede borgere.

Ernæringsindsatsen er en kædeproces med opgaver fordelt mellem hjælpere, elever, uuddannede, assistenter, sygeplejersker samt ved behov diætist, tandlæge, ergoterapeut m.fl.



De fælles udfordringer omhandler

- om vejning sker svarende til det fastlagte interval
- om den, der vejer, opdager uplanlagt vægttab og får det meldt videre til sundhedsfaglig vurdering
- om sundhedsfaglige beslutninger om den rette kost til borger er lettilgængelige for de medarbejdere, der tilbereder og serverer maden.

Siden seneste tilsyn har plejeenhederne i vid udstrækning arbejdet med at forandre arbejdsprocesserne. De har dels arbejdet lokalt, men har også videndelt aktivt.

Tilsynet anbefaler

- at fortsætte med det tværgående faglige samarbejde på tværs af centrene
- at italesætte vigtigheden af den tidlige opsporing hos ældre i faglig dialog ved triage m.m.
- at nedskrive beslutninger om ernæringsindsatsen, evt. i form af flow-chart
- at justere arbejdsgange for frontpersonalet blandt andet ift. vejning, reaktion ved uplanlagt vægttab og anvendelse af kostoversigt i køkkener
- at følge op på tiltagene gennem eksempelvis journalgennemgange samt herefter
- at justere arbejdsgangene og fastlægge evaluering af, om tiltagene har haft effekt.

2.4 Sammenfatning

Tilsynets overordnede vurdering er, at de kommunale opgaver efter lov om social service §§83 og 86 stk. 2 bliver tilrettelagt og udført på en faglig forsvarlig måde og at borgerne får den hjælp, de har ret til efter loven og de kvalitetsstandarder, som kommunalbestyrelsen har besluttet.

Det er tillige tilsynets vurdering, at der i vid udstrækning er sammenhæng i indsatserne.

Kvaliteten af personlig pleje og omsorg samt den praktiske hjælp opleves i vid udstrækning tilfredsstillende af borgerne. Borgerne udtrykker, at de modtager den nødvendige pleje og praktiske hjælp i overensstemmelse med deres behov og ønsker. Medarbejderne har fokus på at udføre opgaverne med udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang og borgerne fortæller positivt om effekten af indsatsen.

Der ses enkelte tværgående udviklingspunkter, som er beskrevet i afsnit 2.3 tillige med tilsynets anbefalinger.

Lokale udviklingspunkter fremgår af de individuelle tilsynsrapporter. Tilsynsrapporterne indeholder et sammenfattende afsnit om de styrker, som tilsynsførende har vurderet er til stede på plejeenheden såvel som eventuelle forbedringsområder med tilhørende anbefalinger i tilfælde af, at praksis på plejeenheden ikke er fundet i overensstemmelse med lovgivningens krav, kommunens politikker og kvalitetsstandarder.

Disse afsnit danner et muligt grundlag for den videre udviklingsindsats og er medtaget nedenfor i bilag 1.





BILAG 1 : Lokale styrker, udviklingsområder og anbefalinger

Birkelund Plejecenter

Styrker

Birkelund Plejecenter demonstrerer et målrettet arbejde for at forbedre kvaliteten. Der ses struktureret kvalitetsstyring og kvalitetsarbejde.

Borgerne udtrykker megen tilfredshed med livet på Birkelund. ”Her er godt at bo”, fortæller de. ”Medarbejderne er nærværende og selvom de kan have meget travlt, er de altid imødekomende”.

Den personlige og praktiske hjælp: Borgerne fortæller eksempler på, at medarbejderne kender til, hvad der er vigtigt for borger. Medarbejderne varetager generelt de opgaver, som borgeren ikke længere kan varetage. Alle interviewede medarbejdere udviser hjælpsomhed og engagement i at yde den bedst mulige personlige pleje. Borgerne fremtræder velplejede og velsoignerede.

Den praktiske hjælp tilrettelægges i vid udstrækning efter borgernes vaner og ønsker. Medarbejderne varetager de opgaver, som borgerne ikke længere selv kan varetage. Borgernes boliger og personlige hjælpemidler fremtræder i vid udstrækning rengjorte.

Vedligehold af funktionsevne fremmes af 4 forflytningsmedarbejdere, som giver sparring blandt kolleger om at guide borgerne til at bevare stå- og gåfunktion. Det fremmer borgerens evne til at tage vare på sig selv og forblive så selvhjulpne som muligt.

Den varme mad fra Madservice roses for smag, duft og udseende. De øvrige måltider står afdelingskøkkenet for. Medarbejderne er opmærksomme på at lytte efter ønsker og formidle til køkkenet. Tilsynsførende er rundt ved frokosten. I alle enheder høres, at medarbejderne medvirker til en snak og hygge ved måltiderne. Borgere med behov for hjælp til spisning får en omsorgsfuld hjælp.

Værdighedspolitikken: Det er tilsynsførendes indtryk, at Birkelund Plejecenter på tilsynstidspunktet udviser en indsats, som stiler mod at leve op til Værdighedspolitikken og med fokus på kerneydelsen.

Siden seneste tilsyn er opnået forbedringer for

- Besøgsplanernes kvalitet
- Ernæringsindsatsen (der resterer enkelte forbedringsområder)

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

Tilsynet vurderer, at

- 5 temaer er ”Helt opfyldte”
- 3 temaer er ”I betydelig grad opfyldt”
- 2 temaer er ”Delvist opfyldt”.

Hvert tema består af flere målepunkter. Opmærksomheden henledes på, at et tema, som er ”Helt opfyldt” kan rumme målepunkter med forbedringspotentialer. Uddybende oplysninger kan ses under temaet.



Tema 8 Det skriftlige arbejdsgrundlag støtter, at borgerne modtager den rette ydelse

Fødemiddelallergi og intolerance:

Information til medarbejdere, der tilbereder maden, sker mundtligt til ernæringsassistenterne. De indfører oplysningerne i en fælles oversigt over borgerne i fælleskøkken til brug for de medarbejdere, der tilbereder og serverer maden. I de enkelte afsnit anvendes forskellige oversigter, som ikke ses opdelt i ”allergi” og ”kan ikke lide”.

For en aktuell borger ses allergi ikke tydeligt formidlet.

Tilsynet anbefaler

- at styrke arbejdsgangene for at alle medarbejdere med ansvar for tilberedning og servering af mad har lettilgængelig information om borgers allergier og intolerance.
- at informationer i fælleskøkken og lokalkøkkener støtter sikker fødemiddelhåndtering
- at kostmedarbejdere informeres skriftligt om en borgers allergi (evt. via mail).

Tema 6 Kvalitet, tværfaglighed og sammenhæng i plejen

Den vedligeholdende indsats, som udføres i samarbejde med terapeuter

De kommunale tilbud efter §83 og §86 indgår i en samlet indsats for at bringe borger tilbage til eller så tæt som muligt til borgers potentiale for funktionsevne. I forbindelse med træningsforløb kan der ofte være behov for at borger træner i hverdagen med medarbejderne. Det kan være balanceøvelser samtidig med den personlige pleje, huske at gå ture med rollatoren, forflytte sig korrekt, rejse/siddeøvelser eller lignende.

Ved forespørgsel om hvilke borgere, der får/lige har haft vedligeholdelsestræning, informeres tilsynet om, at det har ingen borgere. Det er uoverensstemmende i forhold til, at tilsynet hører om flere borgere, der har haft ændringer i deres funktionsevne, hvor visitation til terapeut kunne være relevant.

Tilsynet anbefaler at fortsætte støtte til at borgere får vedligeholdende træning efter §86 stk 1, herunder

- at kontaktpersonerne koordinerer eventuelle øvelser sammen med borgers terapeut, herunder indskrivning af terapeutanvisninger i døgnrytmeplaner, evt. via henvisning til relevant træningsnotat.

Nødkald

4 ud af 7 borgere fortæller, at de ofte må vente længere tid og indimellem må kalde flere gange ved behov for hjælp. Tilsynet spørger medarbejdere om dette for at høre om der er fejl ved kaldanlægget eller andet.

Medarbejderne fortæller, at der kan være problemer kobling af kald til rette medarbejder og at mange kald kommer fra andre afsnits borgere.

Ved interview med leder hører tilsynet, at leder er opmærksom på udfordring med medarbejdernes anvendelse af nødkaldets funktionaliteter. Der er tiltag i gang og vurderingen er derfor ”I betydelig grad opfyldt”.

Tilsynet anbefaler at fortsætte, herunder

- at fortsætte forbedringsarbejdet og igangsætte tiltag der kan forbedre medarbejdernes anvendelse af nødkaldanlægget
- at fastsætte hvornår og hvordan, der kan følges op på undervisningen.

Tema 7 Livets afslutning støttes af indsatser for tryghed og værdighed

Temaet omhandler: En værdig død er et væsentligt fokus i Værdighedspolitikken.



Det er et mål, at der, så vidt muligt, er klarhed over den døendes ønsker, så forventninger kan afstemmes og de rette personer inddrages.
Der høres udviser høj grad af interesse for at borgers sidste tid bliver i tråd med borgers ønsker.

Kendskab til borgers ønsker:

Beskrivelser af tiden i dagene/timerne før/efter dødens indtræden viser indsigt og omtanke for borgerne og pårørende. Imidlertid foreligger ikke oplysninger fra borgerne (eller pårørende) med stillingtagen til, om de fastlagte arbejdsgange svarer til det, borger måtte ønske. Tilsynet forstår udfordringen med at indhente oplysninger, idet tidspunkt for den svære samtale kan være vanskelig.

Journalisering af oplysning

For 3 ud af 4 afsnit er oplysning om lægefaglig stillingtagen til genoplivning indskrevet under ”vigtige oplysninger”. For enkelte borgere ses oplysning i underafsnit i ”Livshistorie” om, at borgers ”Min sidste vilje” er udfyldt og hvor dokumentet ligger. 2 ud af 4 adspurgte medarbejdere kender til, hvor oplysningerne er indskrevet. Der ses ikke oplysninger om borgers eventuelle ønsker til dagene/timerne omkring dødstidspunktet.

Tilsynet hører om faglige refleksioner over muligheder for i god tid at indhente borgernes ønsker og formidle viden videre, så frontmedarbejderne har lettilgængelige oplysninger, når det bliver relevant.

Tilsynet anbefaler at fortsætte de igangværende drøftelser på tværs af plejecentrene mhp,

- at medarbejdere let kan tilgå viden om borgers ønsker til dagene/timerne omkring døden, herunder om borger har ønske relateret til religion, musik i boligen, et billede af nærtstående, tøj m.v.
- at evaluere afsluttede borgers forløb med henblik på læring og videre udvikling.

Tema 9 Ernæringsindsatsen fremmer, at borger tilbydes den rette kost

Borger tilbydes kost svarende til sin ernæringstilstand

Et væsentligt grundlag for, at borger har energi og kan deltage i egen pleje og være fysisk aktiv er, at ernæringstilstanden er så god som mulig. Ældre småtspisende borgere er ofte sårbare, idet en utilstrækkelig ernæringstilstand kan medføre træthed, svimmelhed og faldtendens o.a. Det nedsætter aktiviteten og medfører risiko for tab af funktionsevne. Ernæringsindsatsen er en kædeproces med opgaver fordelt mellem hjælpere, elever, vikarer, assistenter, sygeplejersker og ernæringsassistenter samt ved behov tandlæge og ergoterapeut m.fl. De tværgående arbejdsgange er derfor afgørende for kvaliteten.

Tilsynsførende afdækker arbejdsgangene sammen med medarbejdere.
Siden seneste tilsyn er arbejdsgangene forbedret betydeligt.

Handlingsanvisning

Der ses handlingsanvisninger for ernæring med angivelse af borgers tilstand, kostbehov og behov for vejehyppighed og at vægtændring +/- 1 kg skal meldes videre til sundhedsfaglig vurdering.
Der ses et flow-chart med klar anvisning af handling.

Vejehyppighed

3 ud af 3 borgere i hvert afsnit er vejet som besluttet.

Reaktion ved vægttab

For borgerforløb som indebærer sondeernæring ses tæt sundhedsfaglig opfølgning.



For 1 ud af 4 andre borgerforløb med vægttab ses, at vægttabet er indskrevet i handlingsanvisning med tilhørende sundhedsfaglig vurdering. For de 3 øvrige ses vægttabet ikke videreformidlet.

Tilsynet anbefaler at fortsætte indsatsen, herunder

- at prioritere fokus på uplanlagt vægttab og klargøre, ”hvem, der gør hvad” ved uplanlagt vægttab.

Opmærksomhedspunkt

Målepunkt 6.7:

Tøjvask

Plejecentret varetager vask af borgernes tøj sammen i fælles vaskemaskiner. Arbejdsgangene fremtræder velgennemtænkte og sikre, der ses dog enkelte afklaringspunkter i forhold til om praksis er i overensstemmelse med gældende NIR. Det drejer sig om, hvilket vaskemiddel, der kan sikre desinfektion ved temperaturer under 60 gr. Arbejdsgangene ses delvist formidlet skriftligt.

Tilsynet anbefaler, at

- medvirke til ensartet praksis i samarbejde med vaskeriet på Lindhøj o.a.
- indføre egenkontrol af rengøringsrutinerne for at støtte afløsere.



Dalsbo Plejecenter

Styrker

Dalsbo fremtræder som et veldrevet plejecenter med strukturerede og gennemtænkte arbejdsprocesser med systematiseret kvalitetsovervågning, som giver mening for de involverede medarbejdere.

Dalsbo fremstår som et trygt og hyggeligt plejecenter. Borgerne udtrykker høj tilfredshed med livet på plejecentret og samarbejdet med medarbejderne. De fortæller, at medarbejderne alle er dygtige, nærværende og imødekommende. Medarbejderne udviser entusiasme og engagement i at skabe en hverdag, der minder mest mulig om den hverdag, borger har været vant til.

Det er tilsynsførendes opfattelse, at Dalsbo på tilsynstidspunktet lever op til intentionerne i Værdighedspolitikken.

Den personlige og praktiske hjælp: Tilsynsførende vurderer, at hjælpen i vid udstrækning tilrettelægges tilfredsstillende efter borgernes vaner, ønsker og behov. Borgerne fortæller eksempler på, at deres individuelle behov bliver mødt, og at medarbejderne kender til, hvad der er vigtigt for borger. Medarbejderne varetager de opgaver, som borgeren ikke længere kan varetage. Medarbejdere kan redegøre for, hvorledes det prioriteres, at borgernes grundlæggende behov i videst mulige omfang bliver tilgodeset.

Plejen støttes af handleanvisende og opdaterede døgnrytmeplaner.

Alle interviewede borgere fortæller, at hjælpen er lige god uanset, hvilken medarbejder der hjælper dem. 4 ud af 4 adspurgte borgere oplever også, at medarbejderne ved, hvad der er vigtigt for dem.

Vedligehold af funktionsevne er en del af kerneopgaven, og viser sig blandt andet i den måde, medarbejderne udfører opgaverne på. Hjælpen ydes med involvering af borgeren, hvilket fremmer borgerens evne til at tage vare på sig selv og forblive så selvhjulpne som muligt. Samarbejdet med terapeuterne fremstår velkoordineret og sikrer en samlet indsats for §§86 og 83. Desuden fortælles om et velfungerende samarbejde med private leverandører af vederlagsfri terapeutydelse, så borgers behov for evt. supplerende træning er kendt.

Aktiviteter giver mulighed for fysisk, psykisk og social trivsel og vedligehold. Borgerne nyder at sidde sammen ved det store fællesbord og hygge sig med forskellige gøremål. De frivillige er startet op igen for kort tid siden og medvirker ved dagens bankospil. De interviewede borgere giver udtryk for, at det er godt at kunne være sammen med andre og lave noget, der giver mening. De fysiske rammer giver gode muligheder også for et udendørsliv i trygge rammer.

Medarbejdernes rehabiliterende tilgang er kombineret med ansvarlighed og opmærksomhed på at yde en tidlig, forebyggende indsats med triage som arbejdsredskab. Tilsynsførende hører flere eksempler på at indlæggelse er forebygget gennem en tidlig opsporing af ændringer i borgers tilstand.

Maden og måltiderne: Der er generelt stor tilfredshed med madens smag, duft og udseende. Borgerne oplever begrænset mulighed for at komme med ønsker til den varme mad, idet den leveres fra Madservice. De øvrige måltider står det lokale køkken for. Tilsynet er rundt ved morgenmaden og frokosten, som foregår i en hyggelig stemning. Medarbejderne er med ved bordet og medvirker til at skabe en hyggelig og munter stemning.

Borgere med behov for hjælp får en omsorgsfuld støtte.



De ovenfor nævnte styrker og erfaringer med kvalitetsforbedringer er et godt afsæt til at arbejde videre med fastholdelse af det, der er velfungerende.

Forbedringsområder, opmærksomhedspunkter og anbefalinger

Tilsynet vurderer, at

- 9 temaer er "Helt opfyldte"
- 1 tema er "I betydelig grad opfyldt"

Temaområderne består af underliggende målepunkter. Opmærksomheden henledes på, at et tema, som er "Helt opfyldt" kan rumme målepunkter med forbedringspotentialer, hvilket fremgår af den efterfølgende del af rapporten.

Tema 7 Livets afslutning: Borgers ønsker bliver indhentet og om muligt imødekommet

Medarbejderne udviser høj grad af interesse for at borgers sidste tid bliver i tråd med borgers ønsker til livets afslutning.

Kendskab til borgers ønsker:

Beskrivelser af tiden efter dødens indtræden viser indsigt og omtanke for borgerne og pårørende. For enkelte borgere ses oplysning om at "Min sidste vilje" er udfyldt og hvor den er placeret. Oplysningerne i "Min sidste vilje" dækker delvist de oplysninger medarbejderne skal handle ud fra i dagene/timerne omkring døden.

Journalisering af oplysning

Der foreligger lægefaglig stillingtagen til genoplivning for alle borgere. Oplysningerne er lettilgængelige for relevante medarbejdere.

Tilsynet anbefaler at fortsætte de igangværende drøftelser på tværs af plejecentrene mhp,

- at indhente og nedskrive borgernes ønsker, herunder opnå en forventningsafstemning med borgere og pårørende
- at medarbejdere let kan tilgå viden om borgers ønsker til dagene/timerne omkring døden, herunder om borger har ønske relateret til religion, musik i boligen, et billede af nærtstående, tøj m.v.
- at evaluere afsluttede borgers forløb med henblik på læring og videre udvikling.

Opmærksomhedspunkter

Der er to opmærksomhedspunkter, som tilsynet vurderer vil kunne justeres inden for kort tid

Målepunkt 9.1:

At sikre mærkning af den færdige kande mærket "Berigelse". Mærkningen skal som minimum informere om indhold (hvilken berigelse?), holdbarhedsdato samt at blandingen skal fortyndes ved brug (aktuelle kande 1 spsk til et glas væske).

Målepunkt 6.7:

Tøjvask

Plejecentret varetager vask af borgernes tøj sammen i fælles vaskemaskiner.



Arbejdsgangene fremtræder generelt sikre, der ses dog enkelte afklaringspunkter i forhold til om praksis er i overensstemmelse med gældende NIR. Det drejer sig primært om, hvilket vaskemiddel, der kan sikre desinfektion ved temperaturer under 60 gr. Arbejdsgangene ses delvist formidlet skriftligt.

Tilsynet anbefaler, at

- medvirke til ensartet praksis i samarbejde med vaskeriet på Lindhøj o.a.
- indføre egenkontrol af rengøringsrutinerne for at støtte afløsere.



Fjordly Plejecenter

Styrker

Fjordly fremstår som et plejecenter med ledelsesbevågenhed og fokus på strukturerede arbejdsgange og trygge rammer for borgerne. Siden seneste tilsyn har plejecentret været svært udfordret af en længerevarende periode med bemandingsudfordringer grundet coronasituationen.

Den personlige og praktiske hjælp: Tilsynsførende overværer dele af morgenplejen hos 3 borgere. Medarbejderne skaber en behagelig morgenstemning hos borgerne, fokuserer på kerneopgaven og udviser faglig omhu og engagement i at yde den bedst mulige indsats. Medarbejderne giver eksempler på hensyntagen til det, der er vigtigt for borgeren, og hvordan det prioriteres, at borgernes grundlæggende behov bliver tilgodeset. Borgerne fremtræder velplejede og velsoignerede. Medarbejdere varetager de praktiske opgaver, som borgeren ikke længere selv kan varetage. Boligerne fremstræder rengjorte.

Vedligehold af funktionsevne: Borgernes behov bliver imødekommet i vid udstrækning, hvilket blandt andet viser sig i den måde, medarbejderne udfører opgaverne på. Plejecentret har etableret sig med 4 forflytnings-vejledere, som udover at bistå med forflytningsopgaven også medvirker til, at borgernes potentiale og mål for funktionsevne er i overensstemmelse med den planlagte pleje. Der beskrives et velfungerende samarbejde med terapeut hos relevante borgere. Det fremmer borgerens evne til at tage vare på sig selv og forblive så selvhjulpne som muligt. Medarbejdere kender borgernes aktuelle behov for hjælpemidler og velfærdsteknologiske løsninger. Tilsynet overværer sikre og trygge forflytninger.

Aktivitetstilbud giver mulighed for fysisk, psykisk og social trivsel og vedligehold. Borgerne udtrykker høj tilfredshed med tilbuddene og er glade for at det nu er muligt at være mere sammen i hverdagen. Flere borgere giver udtryk for, at det er godt at kunne lave noget, der giver mening. De fysiske rammer giver gode muligheder for et udendørsliv i trygge rammer.

Maden og måltiderne er borgerne generelt tilfredse med. Den varme mad fra Madservice roses for smag, duft og udseende. De øvrige måltider står det lokale køkken for. Medarbejderne er opmærksomme på at lytte efter ønsker og formidle videre til køkkenet. Tilsynet er rundt ved morgenmaden og frokosten, som foregår i en hyggelig stemning. Medarbejderne spiser med ved frokostbordet og medvirker til at skabe en hyggelig og hjemlig 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 følge op på opmærksomhedspunkter.

Forbedringsområder, opmærksomhedspunkter og anbefalinger

Tilsynet vurderer, at

- 5 temaer er "Helt opfyldte"
- 3 temaer er "Ibetydelig grad opfyldt"
- 2 temaer er "Delvist opfyldt".

Hvert tema består af flere målepunkter. Opmærksomheden henledes på, at et tema, som er "Helt opfyldt" kan rumme målepunkter med forbedringspotentiale. Uddybende oplysninger kan ses under temaet.



Tema 6 Kvalitet, tværfaglighed og sammenhæng i plejen

Den vedligeholdende indsats, som udføres i samarbejde med terapeuter

De kommunale tilbud efter §83 og §86 indgår i en samlet indsats for at bringe borger tilbage til eller så tæt som muligt til borgers potentiale for funktionsevne.

I forbindelse med træningsforløb kan der ofte være behov for at borger træner i hverdagen med medarbejderne. Det kan være balanceøvelser samtidig med den personlige pleje, huske at gå ture med rollatoren, forflytte sig korrekt, rejse/siddeøvelser eller lignende.

Opmærksomhedspunktet er, at terapeutfaglige beslutninger om træning under den personlige pleje ses i træningsnotat, men er ikke kendt af adspurgte medarbejdere. Terapeutens anvisning ses ikke formidlet i døgnrytmeplaner.

Tilsynet anbefaler,

- at kontaktpersonerne koordinerer eventuelle øvelser sammen med borgers terapeut, herunder indskrivning af terapeutanvisninger i døgnrytmeplaner, evt. via henvisning til relevant træningsnotat.

Nødkald

Ved 5 ud af 7 borgerinterview fortæller borgerne, at hjælpen ofte ikke kommer indenfor kortere tid og at de kalder 2-3 gange. Det er særligt om aftenen og om natten, men også om dagen.

Tilsynsførende interviewer medarbejdere for at høre om, hvordan nødkaldet fungerer og om det er tjekket for fejl. Medarbejderne oplyser, at nødkaldet fungerer, og at de oftest kommer indenfor kortere tid i dagvagten.

Når nødkaldet ikke besvares ved 1. kald og borger trykker igen kommer kaldet ud til alle 6 afdelingers medarbejdere.

Det oplyses at om natten er der 2 medarbejdere til de 64 borgere, hvilket kan øge ventetiden. Ledelsen har aktuelt opmærksomhed på udfordringen.

Tilsynet anbefaler at forsætte, herunder

- at undersøge om nødkaldets funktionalitet kan forbedres
- at evaluere, om medarbejderne har en ensartet og ønskelig praksis for besvarelse af nødkald.

Tema 7 Livets afslutning støttes af indsatser for tryghed og værdighed

Temaet omhandler: En værdig død er et væsentligt fokus i Værdighedspolitikken. Det er et mål, at der, så vidt muligt, er klarhed over den døendes ønsker, så forventninger kan afstemmes og de rette personer inddrages.

Fjordly har indenfor seneste år haft undervisning af medarbejderne af bedemand, struktureret indflytnings-samtale, lavet en samling af materiale til medarbejderne og arbejdet med ”den svære samtale”. De igangsatte tiltag har været vanskelige at fastholde under coronaudfordringerne.

For 1 ud af 4 relevante borgere forefindes oplysninger udover den lægefaglige stillingtagen til genoplivning.

Tilsynet hører om faglige refleksioner over muligheder for i god tid at indhente borgernes ønsker og formidle viden videre, så frontmedarbejderne har lettilgængelige oplysninger, når det bliver relevant.

Tilsynet anbefaler

- at genoptage de besluttede arbejdsgange, og
- at evaluere afsluttede borgers forløb med henblik på læring og videre implementering.

Tema 8 Det skriftlige arbejdsgrundlag støtter, at borgerne 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.

Døgnrytmeplaner: 5 ud af 8 døgnrytmeplaner for dagen er handleanvisende og opdaterede efter borgers aktuelle funktionsevne og behov. 2 ud af 5 døgnrytmeplaner for aften er handleanvisende og opdaterede.

Fødemiddelallergier og lignende

Det er tilsynets indtryk, at medarbejdere og ernæringsassistenter har velfungerende dialog om borgers særlige behov, herunder allergier, intolerans, beriget kost o.a.

Ernæringsassistenter har ikke adgang til omsorgsjournalen, men får viden mundtligt.

Der findes oversigt i fælleskøkkenet over borgerne, hvoraf det fremgår at flere borger er minus fisk, minus skaldyr, får blendet kost eller andet. Oversigten er ikke opdelt, så det er muligt at se, om der er tale om allergi, eller om der er tale om, at borger ikke bryder sig om en madret.

Arbejdsgangene kan derved indebære en risiko for borgerne.

Tilsynet anbefaler,

- at styrke skriftlige arbejdsgange for at medarbejdere, der varetager madlavning og servering sikres skriftlige oplysninger om borgers fødemiddelallergier og intolerancer. Oplysninger om borgere kan lide en madtype anbefales adskilt fra oplysning om allergi.

Tema 9 Ernæringsindsatsen fremmer, at borger tilbydes den rette kost

Borger tilbydes kost svarende til sin ernæringstilstand

Et væsentligt grundlag for, at borger har energi og kan deltage i egen pleje og være fysisk aktiv er, at ernæringstilstanden er så god som mulig.

Ældre småtspisende borgere er ofte sårbare, idet en utilstrækkelig ernæringstilstand kan medføre træthed, svimmelhed og faldtendens o.a. Det nedsætter aktiviteten og medfører risiko for tab af funktionsevne. Ernæringsindsatsen er en kædeproces med opgaver fordelt mellem hjælpere, elever, vikarer, assistenter, sygeplejersker og ernæringsassistenter samt ved behov tandlæge og ergoterapeut m.fl. De tværgående arbejdsgange er derfor afgørende for kvaliteten.

Tilsynsførende afdækker arbejdsgangene sammen med medarbejdere.

Oplysning om rette kost, herunder om borger skal have proteintilskud:

Der ses i 1 ud af 6 borgerforløb overensstemmelse mellem, hvad der er besluttet og hvad der sker i praksis.

Det omhandler bl.a. overensstemmelse mellem medarbejdernes opfattelse af borgers behov, oplysninger i døgnrytmeplaner, handlingsanvisninger og morgenmadsoplysningerne i køkkenerne.

Vejehyppighed

1 ud af 6 borgere er vejet med den besluttede hyppighed.

Reaktion ved vægttab

Ved 2 ud af 4 vægttab ses vægttabet meldt videre til sundhedsfaglig vurdering.



Tilsynet anbefaler

- at fortsætte indsatsen og overveje ekstra fokus på vægttab på triagetavlen i en periode
- at samarbejde med andre plejecentre om mulighed for fælles instruks til personalet
- at prioritere fokus på uplanlagt vægttab og klargøre, "hvem, der gør hvad" ved uplanlagt vægttab og at nedskrive dette til medarbejderne, herunder at overveje at lave et lokalt flowchart eller samarbejde med andre plejecentre om det
- at øge fokus på ernæringens betydning for ældre for elever, nyansatte o.a.
- at justere arbejdsgangene, der skal sikre, at en aflyst vejning bliver erstattet
- at sikre at beslutning om kost formidles til det personale, der har opgaver med servering.

Opmærksomhedspunkt

Målepunkt 6.7:

Tøjvask

Plejecentret varetager vask af borgernes tøj sammen i fælles vaskemaskiner. Arbejdsgangene fremtræder generelt sikre, der ses dog enkelte afklaringspunkter i forhold til om praksis er i overensstemmelse med gældende NIR. Det drejer sig primært om, hvilket vaskemiddel, der kan sikre desinfektion ved temperaturer under 60 gr. Arbejdsgangene ses delvist formidlet skriftligt.

Tilsynet anbefaler, at

- medvirke til ensartet praksis i samarbejde med vaskeriet på Lindhøj o.a.
- indføre egenkontrol af rengøringsrutinerne for at støtte afløsere.



Lindhøj Plejecenter

Styrker

Lindhøj Plejecenter fremstår som et plejecenter med gode muligheder for tværgående samarbejde mellem de 5 afsnit. Der ses initiativer i gang for at styrke det sundhedsfaglige fokus og det skriftlige arbejdsgrundlag.

Alle interviewede borgere udtrykker, at de er glade for at bo på plejecentret. Stemningen beskrives positivt, og borgerne siger spontant, at selvom der er få på arbejde, og der er travlt, er alle søde og imødekommende.

Den personlige og praktiske hjælp: Tilsynsførende overværer dele af den personlige pleje hos 3 borgere. Plejen ydes individuelt i borgers tempo og efter borgernes vaner, ønsker og behov. Borgerne fortæller eksempler på, at borgers individuelle behov bliver mødt, og at medarbejderne kender til, hvad der er vigtigt for borger.

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 selvhjulpel som muligt. Medarbejderne 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 i en længere periode grundet COVID-19 restriktioner, men er nu gradvist lukket op igen. Flere borgere giver udtryk for, at det er godt at kunne være sammen med andre og lave noget, der giver mening.

Maden og måltiderne er borgerne generelt tilfredse med. Den varme mad fra Madservice roses for smag, duft og udseende. De øvrige måltider står det lokale køkken for. Medarbejderne er opmærksomme på at lytte efter ønsker og formidle videre.

Værdighedspolitikken: Det er tilsynsførendes oplevelse, at Lindhøj Plejecenter på tilsynstidspunktet udviser en indsats, som stiler mod at leve op til Værdighedspolitikken.

Siden seneste tilsyn: Tilsynet får generelt indtryk af et øget pleje- og socialfagligt fokus. Der er igangsat forandringstiltag og der ses opnåede forbedringer i flere afsnit og ved flere målepunkter. Der resterer forbedringsområder, som vurderes at være under ledelsesmæssig bevågenhed og under snarlig forbedring. Det samlede resultat: "Godkendt".

De ovenfor nævnte styrker og erfaringer med kvalitetsforbedringer er et godt afsæt til at arbejde videre med fastholdelse af det, der er velfungerende samt igangsætte tiltag og følge op på forbedringsområder.

Forbedringsområder, opmærksomhedspunkter og anbefalinger

Tilsynet vurderer, at

- 7 temaområder er "Helt opfyldt"
- 3 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 efterfølgende del af rapporten.



Tema 8: Det skriftlige arbejdsgrundlag

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 12 journaler.

Generel brug af Nexus

Medarbejderne arbejder på tværs ved behov. Det stiller krav til en ensartet journalføring.

I nogle afsnit indskrives medarbejderne primært faglige opdateringer i døgnrytmeplanerne.

I andre afsnit indskrives medarbejderne i handlingsanvisninger.

Observationer anvendes også, men forskelligt.

Ovenstående medfører, at medarbejderne har vanskeligt ved dels at finde oplysninger i andre afsnit og dels at indskrive oplysninger på en måde, så det faste personale kan finde oplysningerne efterfølgende.

Døgnrytmeplaner

Døgnrytmeplanerne er i et klart sprog og oplysningerne opdaterede og handleanvisende for dagvagten.

Aftenbeskrivelserne er sparsomt beskrevet for 5 ud af 12 undersøgte borgere.

Print i borgers bolig

I 3 ud af 5 afsnit ses døgnrytmeplaner og forflytningsvejledninger alene i "tilbudsmappe". I 2 afsnit ses døgnrytmeplaner og forflytningsvejledninger også indsat i Borgermappen, men disse oplysninger er uddaterede for flere borgere.

Tilsynet anbefaler Lindhøj Plejecenter,

- at fortsætte indsatsen for at omsorgsjournalen giver et forbedret arbejdsgrundlag for medarbejderne
- at sikre, at print af døgnrytmeplaner og forflytningsvejledninger er den senest opdaterede version.

Fødemiddelallergier og intolerance:

Det er tilsynets indtryk, at medarbejdere og ernæringsassistenter har velfungerende dialog om borgers særlige behov, herunder allergier, intolerans, beriget kost o.a.

Under tilsynsbesøget ses to udfordringer.

1. Der findes oversigt i afsnitskøkkenerne over borgerne, hvoraf det fremgår, at flere borgere er minus fisk, minus skaldyr, minus indmad eller andet. Oversigten er ikke opdelt, så det er muligt at se, om der er tale om allergi, eller om der er tale om, at borger ikke bryder sig om en madret
2. For 1 ud af 5 afsnitskøkkener ses af oversigt, at 5 borgere er "minus et/flere fødemidler". Ved sammenligning med de oplysninger, Madservice har journaliseret, er der uoverensstemmelse for alle forløb.

Tilsynet anbefaler,

- at styrke skriftlige arbejdsgange for at medarbejdere, der varetager madlavning og servering sikres skriftlige oplysninger om borgers fødemiddelallergier og intolerancer
- oplysninger om borgere kan lide en madtype anbefales adskilt fra oplysning om allergi
- sikre overensstemmelse mellem oplysninger hos hhv. Madservice og de 5 afsnit.

Tema 7 Livets afslutning: Borgers ønsker indhentes og søges om muligt imødekommet

Temaet omhandler: En værdig død er et væsentligt fokus i Værdighedspolitikken. Det er et mål, at der, så vidt muligt, er klarhed over den døendes ønsker, så forventninger kan afstemmes og de rette personer inddrages.

Medarbejderne udviser høj grad af interesse for at borgers sidste tid bliver i tråd med borgers ønsker til livets afslutning.



Kendskab til borgers ønsker

Beskrivelser af tiden i dagene/timerne før/efter dødens indtræden viser indsigt og omtanke for borgerne og pårørende. Imidlertid foreligger ikke oplysninger fra borgerne (eller pårørende) med stillingtagen til, om de fastlagte arbejdsgange svarer til det, borger måtte ønske.

Journalisering af oplysning

Der foreligger lægefaglig stillingtagen til genoplivning for omkring halvdelen af borgerne. Den lægefaglige beslutning er delvist lettilgængelig. En nye funktionalitet i Nexus giver forbedring, men den er ikke taget i brug.

Der ses ingen oplysninger om borgers eventuelle ønsker til dagene/timerne omkring dødstidspunktet.

Tilsynet hører om faglige refleksioner over muligheder for i god tid at indhente borgernes ønsker og formidle viden videre, så frontmedarbejderne har lettilgængelige oplysninger, når det bliver relevant.

Tilsynet anbefaler at fortsætte de igangværende drøftelser på tværs af plejecentrene mhp

- at medarbejdere let kan tilgå viden om borgers ønsker til dagene/timerne omkring døden, herunder om borger har ønske relateret til religion, musik i boligen, et billede af nærtstående tøj, m.v.
- at evaluere afsluttede borgers forløb med henblik på læring og videre udvikling.

Tema 9 Ernæringsindsatsen fremmer, at borger tilbydes den rette kost

Borger tilbydes kost svarende til sin ernæringstilstand

Et væsentligt grundlag for, at borger har energi og kan deltage i egen pleje og være fysisk aktiv er, at ernæringstilstanden er så god som mulig. Ældre småtspisende borgere er ofte sårbare, idet en utilstrækkelig ernæringstilstand kan medføre træthed, svimmelhed og faldtendens o.a. Det nedsætter aktiviteten og medfører risiko for tab af funktionsevne. Ernæringsindsatsen er en kædeproces med opgaver fordelt mellem hjælpere, elever, vikarer, assistenter, sygeplejersker og ernæringsassistenter samt ved behov tandlæge og ergoterapeut m.fl. De tværgående arbejdsgange er derfor afgørende for kvaliteten.

Tilsynsførende afdækker arbejdsgangene sammen med medarbejdere.

Siden seneste tilsyn er arbejdsgangene forbedret betydeligt.

Vejehyppighed

Vejehyppighed er i vid udstrækning svarende til det aftalte.

Reaktion ved vægttab

For 2 ud af 5 borgerforløb ses vægttabet videreformidlet til sundhedsfaglig vurdering.

Tilsynet anbefaler at fortsætte indsatsen, herunder

- at prioritere fokus på uplanlagt vægttab og klargøre, "hvem, der gør hvad" ved uplanlagt vægttab.



Svanehøj Plejecenter

Styrker

Svanehøj fremstår som et veldrevet plejecenter, hvor der samlet set er sammenhæng mellem fastsatte kvalitetsstandarder, tilbud til den enkelte og den praktiske udførelse. Borgerne har let adgang til en snak med leder som har sin gang blandt borgerne, idet hun blandt andet har valgt at være ”postomdeler”.

Værdighedspolitikken: Det er tilsynsførendes oplevelse, at Svanehøj på tilsynstidspunktet i vid udstrækning lever op til intentionerne i Værdighedspolitikken.

Det er tilsynets indtryk, at beboerne har en hverdag, hvor livet leves, og man får den hjælp, man har brug for. De interviewede borgere udtrykker, at de er glade for at bo på plejecentret. En borger fortæller, ”personalet har det godt sammen og det smitter af på os, der bor her”. En anden siger, at ”tonen er god her - vi har det sjovt sammen” - ”Stemningen er god, man bliver behandlet med respekt”.

Arbejdsgangene fremstår velstrukturerede og fremmer, at borgerne får den rette ydelse. Medarbejderne udviser indgående kendskab, interesse og omsorg for borgerne.

Den personlige og praktiske hjælp: Tilsynsførende vurderer, at hjælpen tilrettelægges efter borgernes vaner, ønsker og behov. Borgerne fortæller eksempler på, at medarbejderne kender til, hvad der er vigtigt for borger.

Medarbejderne varetager de opgaver, som borgeren længere kan varetage. Medarbejdere kan redegøre for, hvorledes det prioriteres, at borgernes grundlæggende behov i videst mulige omfang bliver tilgodeset.

Tidlig opsporing: Medarbejdernes rehabiliterende tilgang er kombineret med ansvarlighed og opmærksomhed på at yde en tidlig, forebyggende indsats med triage som arbejdsredskab. Medarbejderne giver eksempler på tidlig opsporing af ernæringsstuede borgere, tryksårsforebyggelse o.a.

Borgers potentiale og mål for funktionsevne bliver afdækket ved indflytningen af plejecentrets forflytnings-vejledere. Arbejdsgangene understøtter indsatsen. At vedligehold af funktionsevnen er en vigtig del af kerneopgaven, viser sig blandt andet i den måde, medarbejderne udfører opgaverne på. Hjælpen ydes med involvering af borgeren, hvilket fremmer borgerens evne til at tage vare på sig selv og forblive så selvhjulpne som muligt. Medarbejdere kender borgers aktuelle behov for vedligehold af fysiske og psykiske færdigheder, herunder behov for hjælpemidler og velfærdsteknologiske løsninger. Der tilbydes gymnastik hver uge.

Aktiviteter: Hverdagen fremstår varieret og med opmærksomhed på at ”gribe nuet”. Det er intentionen at alle borgere har et relevant tilbud – det kan være i fællesskab med andre eller en stjernestund med en medarbejder. De borgere, som kan bevæge sig rundt, nyder at kunne gå den naturlige ”runde” i plejecentrets bygning. De fysiske rammer giver også gode muligheder for udendørsliv. Husets frivillige – ”skubberne” er en vigtig del af livet på plejecentret.

Maden og måltiderne er borgerne meget tilfredse med. Morgenmåltid og den kolde mad står det lokale køkken for. Køkkenmedarbejderne lytter og tilpasser maden efter borgernes ønsker. Der er stor tilfredshed med alle måltiders smag, duft og udseende.

Livets afslutning: Medarbejderne udviser fagligt ambitionsniveau for at kende borgers og pårørendes ønsker og behov og for at imødekomme disse. I Nexus ses aktuelt et eksempel på dette.



De ovenfor nævnte styrker og erfaringer med kvalitetsforbedringer er et godt afsæt til at arbejde videre med fastholdelse af det, der er velfungerende samt videreudvikle de få opmærksomhedspunkter, som tilsynet fandt.

Forbedringsområder, opmærksomhedspunkter og anbefalinger

Tilsynet vurderer, at

- 9 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 målepunkter med forbedringspotentialer, hvilket fremgår af sidste del af rapporten.

Tema 7 Livets afslutning: Borgers ønsker bliver indhentet og om muligt imødekommet

Der foreligger lægefaglig stillingtagen til genoplivning for alle borgere. Oplysningerne er lettilgængelige for relevante medarbejdere.

For 1 borger ses oplysninger, som er relevante at vide for medarbejdere, som er omkring borgerne de sidste dage/timer.

Tilsynet anbefaler at fortsætte de igangværende drøftelser internt og på tværs af plejecentrene mhp

- at indhente og nedskrive borgernes ønsker, herunder opnå en forventningsafstemning med borgere og pårørende
- at medarbejdere let kan tilgå viden om borgers ønsker til dagene/timerne omkring døden, herunder om borger har ønske relateret til religion, musik i boligen, et billede af nærtstående m.v.
- at evaluere afsluttede borgers forløb med henblik på læring og videre udvikling.

Opmærksomhedspunkt

Målepunkt 6.7:

Tøjevask

Plejecentret varetager vask af borgernes tøj sammen i fælles vaskemaskiner. Arbejdsgangene fremtræder velgennemtænkte og sikre, der ses dog enkelte afklaringspunkter i forhold til om praksis er i overensstemmelse med gældende NIR. Det drejer sig primært om, hvilket vaskemiddel, der kan sikre desinfektion ved temperaturer under 60 gr. Arbejdsgangene ses delvist formidlet skriftligt.

Tilsynet anbefaler, at

- medvirke til ensartet praksis i samarbejde med vaskeriet på Lindhøj o.a.
- indføre egenkontrolskema af rengøringsrutinerne for at støtte afløsere.



Afd. Troelskær, Lindhøj Plejecenter

Styrker

Afd. Troelskær fremstår som en plejeenhed, som har gjort en ihærdig forandringsindsats og opnået forbedringer. Arbejdsgangene fremstår velstrukturerede og fremmer, at borgerne får den rette ydelse. Medarbejderne udviser indgående kendskab til borgernes individuelle behov og engagement i at møde borger bedst muligt og skabe en god og tryk hverdag.

Den personlige og praktiske hjælp: Tilsynsførende vurderer, at hjælpen tilrettelægges efter borgernes vaner, ønsker og behov. Borgerne fortæller eksempler på, at medarbejderne kender til, hvad der er vigtigt for borger. Medarbejderne varetager de opgaver, som borgeren længere kan varetage. Medarbejdere kan redegøre for, hvorledes det prioriteres, at borgernes grundlæggende behov i videst mulige omfang bliver tilgodeset.

Vedligehold af funktionsevne er en del af kerneopgaven, og viser sig blandt andet i den måde, medarbejderne udfører opgaverne på. Hjælpen ydes med involvering af borgerens fysiske og psykiske ressourcer. Medarbejdere kender borgeres aktuelle behov for vedligehold af fysiske og psykiske færdigheder, herunder behov for hjælpemidler og velfærdsteknologiske løsninger.

Medarbejderne er opmærksomme på borgere, der har glæde af at hygge sig i andre borgers selskab og guider dem til at deltage i socialt samvær. De fysiske rammer giver desuden gode muligheder for et udendørsliv i trygge rammer.

Maden og måltiderne: Arbejdsgangene fremstår gennemtænkte og velfungerende. Allerede fra indflytningen ses fokus på ernæring, idet ernæringsassistenten deltager ved indflytningssamtalen og efterfølgende følger op på, om borger får den rette kost. Borgerne udtrykker stor tilfredshed med madens smag, duft og udseende. Tilsynet er rundt ved morgenmaden og frokosten, som foregår i en hyggelig stemning. Medarbejderne er med ved bordet og medvirker til at skabe en hyggelig stemning. Borgere med behov for hjælp får en omsorgsfuld støtte.

Siden seneste tilsynsbesøg i 2020 har medarbejdere og ledere opnået forbedringer af det social- og plejefaglige niveau, herunder fælles forståelse på tværs af de to enheder.

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

Tilsynet vurderer, at:

- 9 temaområder: "Helt opfyldt"
- 1 temaområde: "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 efterfølgende del af rapporten.

Tema 7 Livets afslutning: Borgers ønsker indhentes og søges om muligt imødekommet

Temaet omhandler: En værdig død er et væsentligt fokus i Værdighedspolitikken. Det er et mål, at der, så vidt muligt, er klarhed over den døendes ønsker, så forventninger kan afstemmes og de rette personer inddrages. Medarbejderne udviser høj grad af interesse for at borgers sidste tid bliver i tråd med borgers ønsker til livets afslutning.

Kendskab til borgers ønsker

Beskrivelser af tiden i dagene/timerne før/efter dødens indtræden viser indsigt og omtanke for borgerne og pårørende.



Imidlertid foreligger ikke oplysninger fra borgerne (eller pårørende) med stillingtagen til, om de fastlagte arbejdsgange svarer til det, borger måtte ønske.

Journalisering af oplysning

Der foreligger lægefaglig stillingtagen til genoplivning for omkring halvdelen af borgerne. Den lægefaglige beslutning er lettilgængelig via en nylig implementeret funktionalitet i Nexus.

Der ses ingen oplysninger om borgers eventuelle ønsker til dagene/timerne omkring dødstidspunktet.

Tilsynet hører om faglige refleksioner over muligheder for i god tid at indhente borgernes ønsker og formidle videre, så frontmedarbejderne har lettilgængelige oplysninger, når det bliver relevant.

Tilsynet anbefaler at fortsætte de igangværende drøftelser på tværs af plejecentrene mhp

- at medarbejdere let kan tilgå viden om borgers ønsker til dagene/timerne omkring døden, herunder om borger har ønske relateret til religion, musik i boligen, et billede af nærtstående m.v.
- at evaluere afsluttede borgers forløb med henblik på læring og videre udvikling.



Tilsynets formål, indhold, metode og vurderingsprincipper

Tilgang og formål

Tilsynets kerneydelse er på en anerkendende måde at belyse, om gældende lovgivning og politisk fastsatte retningslinjer og politikker overholdes og efterleves, således at borgerne får den hjælp, de er berettiget til, og at hjælpen er tilrettelagt og bliver udført på en faglig forsvarlig måde. Tilsynet skal belyse, hvorvidt:

- 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 har under tilsynene fokus på, at besøgene bliver afviklet med en anerkendende tilgang med fokus på dialog. Det er intentionen, at tilsynsbesøget kan medvirke til at fremme den videre udvikling af praksis på den enkelte plejeenhed.

Under besøget fokuserer tilsynsførende på plejeeenhedens styrker og det, der virker. Det afspejles om muligt i spørgsmålene og dialogen, som kan grundlag for den videre refleksion og analyse af praksis.

Tilsynsførende søger at opnå den fornødne indsigt som grundlag for dialog om eventuelle forbedringsområder, hvor borgernes behov endnu ikke imødekommes på en måde, som lever op til fastsatte beslutninger og krav i lovgivning, kvalitetsstandarder m.m.

Samlet set stiller tilsynet mod at indfri kommunens behov for:

- Viden om, hvorvidt borgerne får den hjælp, de er berettiget til, og om hjælpen er tilrettelagt og bliver udført på en faglig forsvarlig måde på den enkelte plejeenhed
- Støtte til kvalitetsudviklingen gennem konstruktiv dialog og brugbare kvalitetsdata
- En samlet viden på tværs af plejeehederne om fælles styrker og udfordringer.

Tilsynsbesøget er gennemført uanmeldt og er et udtryk for det øjebliksbillede, som er tilgængeligt på tidspunktet for tilsynets gennemførelse.

Indhold og metode

Tilsynet indsamler data på baggrund af hovedpunkter udvalgt af Kerteminde Kommune. Tilsynet udføres efter manual, som er tilpasset behovene og prioriteringerne i Kerteminde Kommune. Manualen indeholder beskrivelse af, hvilke opgaver der ligger før – under og efter besøget, herunder på hvilken måde tilsynet afvikles. Det aftalte minimum af stikprøver fremgår heraf.

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

- Interview af ledere, medarbejdere, borgere samt eventuelle pårørende
- Dokumentation: Gennemgang af skriftlige vejledninger til medarbejdere, den faglige dokumentation, handleplaner, informationer til borgere m.m.
- Observation af medarbejderes praksis, borgers fremtræden og bolig, arbejdsgange, fællesarealer afholdelse af måltider m.m.

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



Vurderingsprincipper

Tilsynsbesøget bidrager til at afdække om den leverede hjælp og det skriftlige arbejdsgrundlag lever op til lovgivningens krav, kommunens kvalitetsstandarder samt almene omsorgs- og sundhedsfaglige standarder.

Vurdering sker på 4 niveauer:

- Den enkelte stikprøve
- Det enkelte målepunkt
- Det enkelte tema
- Det samlede tilsynsresultat

Vurderingsprincipperne sikrer systematisk analyse og vurdering fra den enkelte stikprøve udføres til det samlede tilsynsresultat. Vurderingsprincipperne er skitseret og beskrevet nedenfor.

	Det samlede tilsynsresultat															
Temaer																
Målepunkter																
De enkelte stikprøver																

Vurdering af den enkelte stikprøve

Dataindsamlingen sker ved stikprøver og ved anvendelse af interview, observation og dokumentation. Den indsamlede viden vurderes løbende ift. overensstemmelse med temaerne og målepunkterne.

Vurdering af de enkelte målepunkter

Hvert af de overordnede temaer belyses af underliggende indikatorer. Tilsynsførende vurderer målopfyldelsen på baggrund af dataindsamlingen. Der kan i nogle tilfælde være enkeltstående fund, som medfører, at målepunktet ikke er opfyldt. Det vil typisk være fund af betydning for borgerens sikkerhed. Vurderingen sker ud fra 4 kategorier, som farvemærkes af læsevenlige årsager:

Helt opfyldt
I betydelig grad opfyldt
Delvist opfyldt
Ikke opfyldt

Borgerinterview: Borgerinterviewene er foretaget ud fra tilfredshedsskala på 5 trin, hvor den midterste valgmulighed er neutral. Når alle borgeres tilfredshed ligger på et af de to højeste scoremuligheder vurderes målepunktet "Helt opfyldt". Når 1 ud af 4 borgeres tilfredshed ligger på den laveste score vurderes målepunktet "Deltvist opfyldt". Spørgeskemaerne kan rekvireres.

Vurdering af det enkelte tema

På baggrund af de samlede resultater fra målepunkterne vurderes den samlede opfyldelse af det enkelte tema. Et tema kan vurderes som "Helt opfyldt", selvom der er et enkelt fokus med "I betydelig grad opfyldt". Når et af målepunkterne er vurderet "Deltvist opfyldt" kan den samlede målopfyldelse for temaet højst blive "I betydelig grad opfyldt". Vurderingen sker ud fra samme kategorier og farveskala, som beskrevet ovenfor.

Det samlede tilsynsresultat

Vurderingen sammenfattes afslutningsvist. Nedenfor ses den anvendte vurderingsskala:



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.

Der kan være få afvigelser, som vurderes at være under forbedring.

Godkendt med 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. 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.

Målopfyldelse forventes at kunne opnås indenfor kortere tid gennem forbedringsindsats.

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.

Der kræves en bevidst og målrettet forbedringsindsats for at opnå forbedringer.

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. Manglerne er af et sådant omfang, at der er tale om kritisable forhold for en eller flere borgere og fordrer hurtig/øjeblikkelig handling.





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

Akkrediteringsraadgiverne.dk er en privat leverandør af rådgivning og tilsyn til de danske kommuner og sygehuse, herunder tilsyn og kvalitetsbesøg 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 fritvalgsområdet
- 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 med ledende funktioner gennem 13 år for IKAS (Institut for Kvalitet og Akkreditering i Sundhedsvæsenet).

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

