

Tilsynsrapport - endelig

Uanmeldt tilsyn på plejecentrene i Faxe Kommune

Frederiksgadecenteret

Frederiksgade 8, 4690 Haslev

Den 7. august 2019

Indhold

Baggrund.....	3
Læsevejledning	4
Målgruppe, fysiske rammer og kvalitetsforbedrende initiativer iværksat siden tilsyn i 2018.....	5
Fund og tilsynets vurderinger	5
Livskvalitet og selvbestemmelse.....	5
Personlig pleje og hverdags rehabilitering	6
Mad og måltider	6
Aktiviteter / Klippekort	7
Magtanvendelse	8
Målepunkter	9

Baggrund

Med henvisning til § 151 i lov om social service, gennemføres det årlige uanmeldte tilsyn på plejehjem, plejecentre, i hjemmeplejen og hos Fritvalgsleverandører i Faxe kommune. Tilsynet har fokus på de kommunale opgaver efter Lov om Social Service § 83 og 86, og de af byrådet vedtagne Kvalitetsstandarder – Samlet katalog over kvalitetsstandarder på plejeområdet 2019. Der er i 2019 fokus på Mad og måltider, livskvalitet og selvbestemmelse samt Klippekortordning.

Ved det uanmeldte kommunale tilsyn i 2018 blev det anbefalet, at

- Aktuelle og potentielle problemområder beskrives udførligt ved alle beboere i den sygeplejefaglige dokumentation, og at der dokumenteres opfølgning på planlagt pleje.
- Utilsigtede hændelser med glemt medicinadministration ved middagstid løses

Ved dette tilsyn er det tydeligt at der er arbejdet systematisk med ovenstående anbefalinger.

Tilsynets konklusion og anbefalinger for 2019

På baggrund af de samlede undersøgelser ved det uanmeldte tilsyn i 2019, er tilsynets konklusioner, at Frederiksgadecenteret på tilfredsstillende vis lever op til lovgivning og de kommunale kvalitetsstandarder. Der er anbefalinger, under dokumentation, måltider og magtanvendelse. Der lægges der vægt på at der mangler en hverdagsplan på en beboer. Denne er afgørende for at sikre vidensdeling mellem vagtlagene og sikre beboerne den rette indsats. Derudover er udfordringen omkring håndtering af kaldene en faktor der bør arbejdes systematisk med, så beboerne sikres adgang til at kunne tilkalde hjælp ved behov.

Det anbefales at:

- Der er opdateret hverdagsplan på alle beboere
- Der er beskrevet den ernæringsmæssige indsats der ydes ved beboerne
- Fokus skærpes omkring procedure for modtagelse af kald fra beboerne
- Der optimeres omkring introduktion af nyt personale til kaldesystemet

Tilsynets vurdering er udarbejdet på baggrund af
Interviews og observation med og hos fire beboere
Interview af to pårørende
Interview af fem personaler
Interview med aktivitetsmedarbejder
Observation af tre personaler
Centerleder har ferie under tilsynet

Læsevejledning

Rapporten er opbygget med en indledende beskrivelse af målgruppen, fysiske rammer og kvalitetsforbedrende initiativer iværksat siden tilsyn i 2018. Fund med tilsynets vurderinger er beskrevet indenfor områderne Livskvalitet og selvbestemmelse; Personlig pleje og hverdags rehabilitering; Mad og måltider; Aktiviteter/ Klippekursordningen; Magtanvendelse.

Derefter findes tilsynets anbefalinger efter det uanmeldte besøg med placering i de nedenstående kategorier:

Særdeles tilfredsstillende

Bedømmelsen særdeles tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres som fremragende og eksemplariske, og hvor tilsynet har konstateret ingen, få eller mindre væsentlige mangler, som let vil kunne afhjælpes. Det særdeles tilfredsstillende resultat kan følges op af tilsynets anbefalinger.

Meget tilfredsstillende

Bedømmelsen meget tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres ved at være gode og tilstrækkelige, og hvor tilsynet har konstateret få mangler, som relativt let vil kunne afhjælpes. Det meget tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.

Tilfredsstillende

Bedømmelsen tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres som tilstrækkelige, og hvor der er konstateret flere mangler, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats. Det tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.

Mindre tilfredsstillende

Bedømmelsen mindre tilfredsstillende opnås, når forholdene på flere områder kan karakteriseres som utilstrækkelige, og hvor der er konstateret en del og/eller væsentlige mangler, som det vil kræve en bevidst og målrettet indsats at afhjælpe. Det mindre tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger, fx anbefaling om udarbejdelse af handleplan.

Ikke tilfredsstillende

Bedømmelsen ikke tilfredsstillende opnås, når forholdene generelt kan karakteriseres som utilstrækkelige og uacceptable, og hvor der er konstateret mange og/eller alvorlige mangler, som det vil kræve en radikal indsats at afhjælpe. Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges op af tilsynets anbefalinger om, at problemområderne håndteres i umiddelbar forlængelse af tilsynet samt at der udarbejdes handleplan, eventuelt i samarbejde med forvaltningen. Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.

Målepunkterne findes bagerst i rapporten.

Målgruppe, fysiske rammer og kvalitetsforbedrende initiativer iværksat siden tilsyn i 2018.

Boligerne er beregnet til personer der på grund af kognitiv og eller fysisk nedsat funktionsevne har behov for en bolig, indrettet der er indrettet til disse behov, og som har behov for at der er personale i umiddelbar nærhed.

Frederiksgadecenteret består 45 plejeboliger. Plejeboligerne er indrettet som toværelses lejligheder. Lejlighederne er tydeligt indrettet individuelt og bærer præg af den enkelte beboers liv. Generelt fremstår Frederiksgadecenteret moderne og tidssvarende i sin indretning. Der er gode lysindfald i såvel plejeboligerne som i fællesarealerne. Særligt det centrale atrium skal fremhæves. Dette atrium er samlingspunkt i centret og der er en livlig aktivitet under tilsynet. Personalets kontor ligger i umiddelbar nærhed.

Siden 2018 fortæller personalet at fokus har været på at implementere den nye omsorgsjournalen Cura. Der har været meget arbejde med at overføre notater fra tidligere journal, samt opdatere Cura og sikre at arbejdsgange og metoderne er stringente.

Tilsynet taler med en af stedets praktikvejleder, og det er tydeligt der er et stort fagligt engagement. Både for stedet som praktiksted, men også en stor ambition om at sikre kolleger og beboere en god hverdag. Hverdagen er præget af at det er svært at rekruttere faglært personale. Sammensætningen er aktuelt tilfredsstillende.

Der foretages triagering på alle beboere minimum en gang om ugen. Der samarbejdes med ernæringspersonalet omkring beboernes ernæringsstatus og de nødvendige indsatser.

Fund og tilsynets vurderinger

Livskvalitet og selvbestemmelse

Der er fokus på at hjælpen tilpasses den enkelte beboers ønsker. Såfremt beboeren ikke kan udtrykke disse, pågår en faglig vurdering. Det er tydeligt at personalet forsøger at passe hjælpen ind så den passer ind i beboernes øvrige hverdagsliv. Der er indsatser i form af aktiviteter, der styrker de ældres sociale liv. Indsatserne på plejecentret tilrettelægges med fokus på forebyggelse af ensomhed og understøttelse af beboernes netværk. Der arrangeres blandt andet besøg beboerne imellem. Endvidere er der fokus på at bruge udeområderne og aktivitetsmedarbejderen arbejder bevidst med relationskabelse.

Der er beskrivelser af beboernes vaner og ønsker.

Selvbestemmelse og værdighed bliver understøttet af tone og adfærd. Under tilsynet fremstår flere af personalet noget pressede mens vi er på personalekontoret. Denne adfærd bæres ikke ud i fællesarealerne og ind i boligerne. Tre ud af fire beboere giver udtryk for at de er glade for at bo på Frederiksgadecenteret. Primært på grund af personalet.

Der er fokus på at møde den enkelte i hvad der giver mening og er livskvalitet. Personalets beskrivelse af praksis afspejler, at de arbejder med at bevare og fremme borgernes selvbestemmelse og medindflydelse samt inddrager borgerne i det omfang, det er muligt.

Personlig pleje og hverdags rehabilitering

Plejeenheden arbejder systematisk med opsporing af og opfølgning på ændringer i borgernes fysiske og psykiske funktionsevne samt helbredstilstand, herunder brug af arbejdsgange, faglige metoder og redskaber.

Ændringer i borgerens fysiske og/eller psykiske funktionsevne og helbredstilstand samt opfølgning herpå fremgår af dokumentationen. Beboernes aktuelle og potentielle problemer var beskrevet i alle fire stikprøver. Der var besøgsplan i tre af fire journaler. Der er handleplan og journalnotater, der understøtter alle fire beboeres problemområder. Beboernes helbredstilstande og funktionsevne bliver løbende vurderet for at sikre at grundlæggende behov ikke bliver overset. Opdateret livshistorie var beskrevet ved beboere, hvor det var fagligt relevant. Der var sammenhæng mellem handleplaner og beboerens faktiske tilbud i tre af fire journaler.

Der er relevante hjælpemidler tilgængeligt.

Tre af fire beboere og den ene af to pårørende, giver udtryk for at den tildelte hjælp medvirker til en velfungerende hverdag. Tre ud af fire beboere og den ene af to pårørende oplever, at medarbejderne er opmærksomme på ændringer i beboernes sædvanlige tilstand. Og at de sikres mulighed for at være velsoigneret og klædt som ønsket.

Personalet anvender arbejdsgange, faglige metoder og redskaber med fokus på ændringer i beboernes funktionsevne og helbredstilstand. Personalet kan fagligt begrunde indsatsen. Der er et godt samarbejde med interne og eksterne samarbejdspartnere.

Tilsynets vurderinger: I tre af fire målepunkter levede plejecentret op til lovgivning og de kommunale kvalitetsstandarder.

Der er følgende bemærkning:

Der bør foreligge en anvisende hverdagsplan på alle beboere.

Mad og måltider

Tre af fire beboere giver udtryk for at være glade for maden. Den ene beboer der ikke er, oplever at hans ønsker om ikke at få specifikke retter glemmes. Den pårørende støtter op om at der er behov for mere opmærksomhed på beboerens ønsker omkring maden. Medarbejderne er opmærksomme på beboere, der har tygge- og synkebesvær, og sørger for at der serveres særlig kost til disse.

Beboernes ernæringstilstand og tandstatus er vurderet i journalen. Der er taget stilling til diæt/ændringer i kostsammensætning, hvor det er relevant. Der er opfølgning på BMI/vægt, hvor det er relevant. Der er besøgsplan, handleplan og journalnotater, der understøtter borgerens behov for ernæring/drikke. Der er beskrivelser af borgernes vaner og ønsker til sin ernæring.

Maden er anrettet, så det fremmer appetitten. Der er skabt gode rammer omkring måltiderne med fokus på socialt samvær og hygge. Atmosfæren er hyggelig. Der er tilstrækkelig hjælp under måltid af personale eller hjælpemidler.

Der er faglige overvejelser om, hvem der har brug for hjælp under måltidet. Der er faglige overvejelser om placeringen af borgere og personale ved måltidet

Tilsynets vurderinger: I tre af fire målepunkter levede plejecentret op til lovgivning og de kommunale kvalitetsstandarder.

Der er følgende bemærkning:

Den enkelte beboers præferencer omkring maden bør noteres og denne viden bør inddrages i den daglige indsats omkring beboeren.

Aktiviteter / Klippekort

Klippekortordningen er tilrettelagt, at den ansvarlige medarbejder har overblik over den enkelte beboers forbrug af klip. Medarbejderen har fokus på alle 45 beboere og laver både individuelle tilbud og tilbud i grupper. Medarbejderen har fokus på at forebygge ensomhed, styrke relationerne på tværs, at beboerne er fysisk aktive, og at der er sygdomsforebyggende indsatser. Medarbejderen fortæller at hun kan se en tydelig effekt af indsatsen, da der skabes venskaber mellem beboerne.

Beboernes ønsker, og om muligt mål, er beskrevet i forhold til aktiviteter/indsatser. Besøgsplan, handleplan og journalnotater understøtter beboernes ønsker og mål.

Der er planlagte aktiviteter/indsatser for beboerne, som annonceres løbende.

Beboerne giver udtryk for at kunne deltage aktivt i eget rehabiliteringsforløb, der skal støtte borgeren i at opnå og vedligeholde bedst mulige funktionsniveau. Borgerne og pårørende kan redegøre for ønsker til klippekort.

Medarbejderne fremmer, at borgere som har mulighed for og er motiverede for det, selv varetager en del af de daglige opgaver omkring den personlige pleje og praktisk hjælp. Medarbejderne kan redegøre for målene for genoptrænings- og vedligeholdelsesforløbene hos relevante borgere, og inddrager træningselementer og -aktiviteter i den daglige hjælp, pleje og omsorg. Medarbejderne kender borgernes ønsker og behov for deltagelse i meningsfulde aktiviteter og understøtter dem i det.

Tilsynets vurderinger: I alle målepunkter levede plejecentret op til lovgivning og de kommunale kvalitetsstandarder. Der var ingen bemærkninger.

Magtanvendelse

Der er bevilget nødkald til beboere med brug for det, og der er indlagte hensigtsmæssige tilsyn, når beboeren ikke kan anvende nødkald. Ved kald fra tilsynsførende fungerer nødkaldene i tre ud af fire tilfælde. I sidste tilfælde besvares kaldet først efter lang tid. Og da kaldet besvares høres en samtale mellem en anden beboer og et personale.

Dør- og adgangsforhold opfylder krav hertil. Personalet har et kendskab til lovgivningen om magtanvendelse og er opmærksomme på at forebygge magtanvendelse.

Tilsynets vurderinger: I tre ud af fire målepunkter levede plejecentret op til lovgivning og de kommunale kvalitetsstandarder.

Der er følgende bemærkning:

Fokus bør skærpes omkring procedure for modtagelse af kald fra beboerne. Der skal især være fokus på tavshedspligten, da der er risiko for at samtaler hos beboerne kan overhøres hos en anden beboer. Der bør optimeres omkring introduktion af nyt personale til kaldesystemet. Enkelte personaler giver udtryk for at det var svært at lære systemet at kende.

Medicinhåndtering

Tilsynet omfatter ikke de læge- og sundhedsfaglige aspekter, herunder medicinhåndtering, som er underlagt tilsyn fra Styrelsen for patientsikkerhed. I tilfælde af åbenlyst uhensigtsmæssige forhold, ville vi på trods heraf selvfølgelig reagere og orientere rette myndighed.

Tilsynet blev foretaget den 7. august 2019

Målepunkter

Livskvalitet og selvbestemmelse

Dokumentation:

Der er beskrivelser af beboernes vaner og ønsker.

Observation:

Selvbestemmelse og værdighed bliver understøttet af tone og adfærd i plejeenheden

Beboerne og pårørende:

Beboere, der ønsker det, bliver inviteret ind i sociale sammenhænge med andre beboere. Der er også individuelle tilbud til de der ønsker dette.

Tre af fire beboerne og en af to pårørende oplever at blive mødt med respekt og selvbestemmelse, indflydelse og medinddragelse i eget liv.

Personale:

Der er fokus på at møde den enkelte i hvad der giver mening og er livskvalitet.

Personalets beskrivelse af praksis afspejler, at de arbejder med at bevare og fremme beboernes selvbestemmelse og medindflydelse samt inddrager beboerne i det omfang, det er muligt. (herunder planlægningen af klippekort)

Personlig pleje og hverdags rehabilitering

Dokumentation:

Ændringer i beboerens fysiske og/eller psykiske funktionsevne og helbredstilstand samt opfølgning herpå fremgår af dokumentationen.

Der er i tre af fire tilfælde besøgsplanplan, i fire af fire tilfælde handleplan og journalnotater der understøtter borgerens problemområder / tilstand.

Observation:

Der er sammenhæng mellem besøgsplaner, handleplaner og beboernes faktiske tilbud

Beboerne og pårørende:

Tre ud af fire beboerne og en ud af to pårørende giver udtryk for at den tildelte hjælp medvirker til en velfungerende hverdag.

Beboerne og den ene pårørende oplever, at medarbejderne er opmærksomme på ændringer i beboernes sædvanlige tilstand.

Der er relevante hjælpemidler tilgængelig

Beboerne sikres mulighed for at være velsoignerede og klædte som ønsket.

Personale:

Personalet anvender systematiske arbejdsgange, faglige metoder og redskaber med fokus på ændringer i beboernes funktionsevne og helbredstilstand.

Personalet kan fagligt begrunde indsatsen

Der er et godt samarbejde med interne og eksterne samarbejdspartnere

Måltider, kost og drikke

Dokumentation:

Beboernes ernæringstilstand og tandstatus er vurderet i journalen

Der er taget stilling til diæt/ændringer i kostsammensætning, hvis relevant

Der er opfølgning på BMI/vægt, hvis relevant

Der er i tre af fire tilfælde døgnrytmeplan, handleplan og journalnotater, der understøtter beboernes behov for ernæring/drikke

Der er beskrivelser af beboernes vaner og ønsker.

Observation:

Maden er anrettet, så det fremmer appetitten

Der er skabt gode rammer omkring måltiderne med fokus på socialt samvær og hygge.

Atmosfæren er hyggelig

Beboerne:

Beboerne kan vælge mellem forskellige retter mad ved måltidet.

Hos tre af fire beboere er der tilfredshed med den mad der serveres.

Der er tilstrækkelig hjælp under måltid af personale eller hjælpemidler

Der er en hyggelig stemning.

Personale:

Der er faglige overvejelser om, hvem der har brug for hjælp under måltidet.

Der er faglige overvejelser om placering af borgere og personale ved måltidet

Aktiviteter/Klippekort

Dokumentation:

Beboernes mål for personlig og praktisk hjælp samt rehabiliteringsforløb er dokumenteret.

I tre af fire tilfælde er beboernes vaner og ønsker beskrivelset

Beboernes planlagte og anvendte klippekort er dokumenteret.

Beboerne ønsker og om muligt mål er beskrevet i forhold til aktiviteter/indsatser.

Indsatserne understøtter døgnrytmeplan, handleplan og journalnotater beboerne ønsker og mål tre af fire tilfælde.

Observation:

Der er planlagte aktiviteter/indsatser for beboerne

Beboerne:

Beboerne giver udtryk for at kunne deltage aktivt i eget rehabiliteringsforløb, der skal støtte beboerne i at opnå og vedligeholde bedst mulige funktionsniveau.

Beboerne og pårørende kan redegøre for ønsker til klippekort.

Personale:

Medarbejderne fremmer, at borgere som har mulighed for og er motiverede for det, selv varetager en del af de daglige opgaver omkring den personlige pleje og praktisk hjælp.

Medarbejderne kan redegøre for målene for genoptrænings- og vedligeholdelsesforløbene hos relevante beboerne, og inddrager træningselementer og -aktiviteter i den daglige hjælp, pleje og omsorg.

Medarbejderne kender beboernes ønsker og behov for deltagelse i meningsfulde aktiviteter og understøtter dem i det.

Magtanvendelse

Dokumentation:

Der er ved behov nødkald / indlagte hensigtsmæssige tilsyn, hvis borgeren ikke kan anvende nødkald.

Observation:

Nødkald fungerer i tre af fire tilfælde ved kald fra tilsynsgående.

Der er sikre og lovlige dør- og adgangsforhold.

Beboerne:

Der er tilfredshed med nødkald / hensigtsmæssige tilsyn i tre af fire tilfælde. En beboer og pårørende oplever der er lang responstid på kald. Ved test under tilsynet hos denne borger, går der en samtale igennem kaldet som foregår hos en anden beboer.

Personale:

Der er kendskab til lovgivning om magtanvendelse

Der er opmærksomhed på at forebygge magtanvendelse.