

Tilsynsrapport - endelige

Uanmeldt tilsyn på plejecentrene i Faxe Kommune.

Hylleholtcenteret

Den 22. maj 2019

Indhold

Baggrund	2
Tilsynets konklusion og anbefalinger	2
Læsevejledning	3
Målgruppe, fysiske rammer og kvalitetsforbedrende initiativer iværksat siden tilsyn i 2018.....	4
Livskvalitet og selvbestemmelse	4
Personlig pleje og hverdags rehabilitering	5
Mad og måltider	6
Aktiviteter / Klippekort.....	7
Magtanvendelse	8
Målepunkter	9

Baggrund

Med henvisning til § 151 i Lov om Social Service, gennemføres de årlige uanmeldte tilsyn på plejehjem og centre 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 01-07-2018 samt Værdighedspolitik for 2018-2022.

Tilsynets metode har været gennemgang af dokumentation, observationer samt dialog med borgere, personale og pårørende på baggrund af på forhånd udarbejdede målepunkter. Der er i 2019 fokus på Mad og måltider, Livskvalitet og selvbestemmelse samt Klippekursordning.

Ved tilsynet ved Hylleholtcenteret blev fire borgere interviewet i henhold til målepunkterne. Lederen samt otte personalemedlemmer blev interviewet.

Der var fulgt op på anbefalingerne fra det uanmeldte tilsyn i 2018.

Tilsynets konklusion og anbefalinger

På baggrund af de samlede undersøgelser ved det uanmeldte tilsyn er konklusionen, at Hylleholtcenteret på *særdeles tilfredsstillende* vis lever op til lovgivning, værdighedspolitik og de kommunale kvalitetsstandarder.

Det anbefales

- at besøgsplanerne for den enkelte beboer konsekvent er udførligt beskrevet.

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; samt Magtanvendelse.

På baggrund af tilsynets samlede undersøgelser, herunder tilsynets anbefalinger, er konklusionen baseret på en af 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 ældre og / eller personer med handicap, der på grund af nedsat funktionsevne har behov for en bolig, og som har behov for at der er personale i umiddelbar nærhed.

Hylleholtcenteret består af 34 plejeboliger opdelt i tre afdelinger, benævnt som rød, blå og grøn afdeling, hvortil personalet fortrinsvis er tilknyttet i det daglige arbejde. Plejeboligerne er individuelt indrettet og indeholder foruden opholdsrum, tekøkken og badeværelse. Der er udgang til en terrasse fra hver bolig. Der er en fælles spisestue og dagligstue i centrum af Hylleholtcenteret og fremstår ligesom øvrige fællesarealer lyse og indbydende og er indrettet og udsmykket med hensyntagen til stilen og ånden i borgernes egne boliger. Der bliver lavet mad i et lokalt køkken af ansatte ernæringsassistenter. Der er desuden et motionsrum med en gang barre, kondicykel, elastikker mm. Der er en velindrettet og hyggelig atriumgård og velholdte udendørsarealer.

Siden tilsynet i 2018 har Hylleholtcenteret arbejdet med at nyindrette spisestuen, så den fremstår med cafe stemning. Der var lagt et nyt gulv og personale og borgere har i fællesskab planlagt nyindretningen. Der er anskaffet små borde, og der planlægges at afskærme med store planter, så det store rum bliver opdelt i mindre nicher. Spisestuen ligger fortsat tæt på køkkenet, hvor der altid er åbnet. Der udarbejdes en menuplan for en måned, hvortil det er muligt for beboerne at komme med forslag.

Der er i maj 2019 indviet en sansehave med stilleområde, stier og bænke, højbede, sansesofa og en stor pavillon, hvor der for eksempel bliver serveret kaffe og arrangeret grillmåltider.

Arbejdet med at overgå til den elektroniske journal Cura med FSIII har krævet mange ressourcer, og gør det fortsat, idet det endnu ikke er fuldt implementeret.

Livskvalitet og selvbestemmelse

Der er fokus på at tilbyde hjælpen fleksibelt, så hjælpen passer ind i borgerens øvrige hverdagsliv. Borgerne og personale på Hylleholtcenteret har beskæftiget sig med at indkredse kerneopgaven. Det er blandt andet arbejdet med at definere, hvad livskvalitet og selvbestemmelse er for den enkelte borger. Det har vist sig, at borgerne vægter aktiviteter, det gode måltid og sociale kontakter i en højere grad end for eksempel hjælp til den personlige pleje og -hygiejne. Lederen oplyste, at det har medført, at der er et større antal medarbejdere på arbejde i hverdagene mandag til fredag, hvor det planlægges at blive hurtigt færdig med den personlige pleje, med henblik på at beboerne og personale kan deltage i aktiviteter både hjemme på Hylleholtcenteret og uden for huset.

Selvbestemmelse og værdighed blev understøttet af tone, adfærd og kultur på Hylleholtcenteret. Der er fokus på at møde den enkelte i hvad der giver mening og livskvalitet. Der er for eksempel ansat en musikpædagog, der sammen med beboerne enkeltvist og i grupper spiller og synger. Ugens øvrige aktiviteter annonceres på en stor tavle ved hovedindgangen / dagligstuen, ligesom der spontant arrangeres en tur i bussen ud i naturen. Indsatserne på plejecentret tilrettelægges med fokus på forebyggelse af ensomhed og understøttelse af borgerens netværk. Der er et Beboer-pårørenderåd bestående af tre

beboere, fire pårørende, to aktivitetsmedarbejdere samt teamlederen, hvis fokus er, at Hylleholtcenteret er det bedste sted at være.

Borgerne gav udtryk for, at den daglige hjælp, de får fra personalet, tager udgangspunkt i, hvad der er deres ønsker og behov, og at de bliver inddraget i, hvordan hjælpen skal foregå. Tilsynet fandt, at borgerne gav udtryk for at kunne leve det liv, som de ønsker. Borgeren oplever at blive mødt med respekt og selvbestemmelse, indflydelse og medinddragelse i eget liv. Selvbestemmelse og værdighed bliver understøttet af tone, adfærd og kultur på plejecenteret.

Medarbejdernes 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. Medarbejderne redegjorde for, at der løbende efter indflytningen på Hylleholtcenteret bliver spurgt ind til borgernes ønsker og vaner med henblik på fortsat at kunne tage hensyn til borgernes ønsker. Medarbejderne oplyste, at de bruger deres møder til at organisere arbejdet, så de så vidt muligt kan opfylde borgernes ønsker om eksempelvis at stå sent eller tidligt op.

Tilsynets vurderinger: I alle målepunkter levede plejecenteret op til lovgivning, værdighedspolitik og de kommunale kvalitetsstandarder. Der var ingen anbefalinger.

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. Tilsynet har fundet, at et enkelt målepunkt under dette tema ikke var opfyldt. I vurderingen er der lagt vægt på, at der i alle fire journaler var udførlige beskrivelser af borgernes funktionsevnetilstande: Egenomsorg, Praktiske opgaver, Mobilitet og Mentale funktioner og hvilke indsatser/ydelser, der var planlagt hertil. I de fire journaler var der udførlige beskrivelser af besøgsplanerne, som er handleanvisende for medarbejdere og vikarer i forhold til Servicelovs-indsatserne. I to journaler var der enkelte mangler i beskrivelserne i besøgsplanen. I den ene journal var der ikke beskrivelser af forflytningerne ved en beboer, der ikke havde stand- eller ståfunktion, ligesom hjælp til tandbørstningen ikke var beskrevet ved en borger, der havde ganske få tænder tilbage. Ved en anden borger manglede der en beskrivelse af, hvornår toiletbesøg var indlagt i besøgsplanen.

Ved gennemgang af dokumentationen fremgik det, at der var systematisk opfølgning på ændringer i borgernes fysiske og psykiske funktionsevne- samt helbredstilstande. Der er i øvrigt beskrevet relevante indsatser med handlingsanvisninger og opfølgning herpå. Det fremgik ligeledes af dokumentationen, at der arbejdes efter en rehabiliterende tilgang.

Der fandtes relevante hjælpemidler tilgængeligt. Borgerne gav udtryk for, at medarbejderne er opmærksomme på ændringer i deres sædvanlige tilstand. Borgerne oplevede, at de efter evne medvirker aktivt i eget hverdagsliv.

Medarbejderne afholder dagligt korte møder om morgenen og klokken 11, hvor triagetavlen gennemgås. Hver torsdag klokken 11 er der med deltagelse af medarbejdere, ernæringsassistent, sygeplejerske, køkkenmedarbejdere og aktivitetsmedarbejdere en gennemgang af alle borgernes funktionsevne og helbredstilstand. Medarbejderne kunne redegøre for, hvordan vaner og ønsker bliver diskuteret på personalemøder ved indflytningen og forsøgt efterfulgt. Medarbejderne kunne mundtligt redegøre for, at borgere, som er motiverede for det, selv varetager en del af de daglige opgaver omkring den personlige pleje og praktisk hjælp. Medarbejderne oplyste, at der er et godt samarbejde med kommunens terapeuter, og at træningselementer og -aktiviteter inddrages i den daglige hjælp, pleje og omsorg.

Plejecentret havde et godt og udbytterigt samarbejde med en fast tilknyttet Plejecenterlæge, som kom fast hver anden uge og tilså borgere med behov. De fleste borgere havde valgt Plejecenterlægen som deres praktiserende læge.

Tilsynets vurderinger: Med undtagelse af et målepunkt levede plejecentret op til lovgivning, værdighedspolitik og de kommunale kvalitetsstandarder.

Det anbefales

- at besøgsplanerne for den enkelte beboer konsekvent er udførligt beskrevet.

Mad og måltider

Der har været stor fokus på "Mad og Måltider" på Hylleholtcenteret siden tilsynet i 2018. Indretningen af spisestuen er blevet ændret siden sidste tilsyn, så den nu fremstår hyggeligere med mange små borde. Der vil blive opstillet store planter, så rummet opdeles i mindre nicher. Hylleholtcenteret har eget produktionskøkken, som tilbereder alle måltider, og det blev oplyst, at der i vid udstrækning tages hensyn til borgernes ønsker og diæter. Kommunen har ansat en ernæringskonsulent, som hver 6. uge deltager i personalets triage-møder og desuden kontaktes ved behov. Ved mistanke om, at borgeren har tygge- og synkebesvær, kontaktes en specialuddannet ergoterapeut, som i samarbejde med køkkenet planlægger relevant kost, for eksempel gratinkost. Hylleholtcenteret har desuden en ergoterapeut ansat, som kan rådgive ved akut behov for hjælp.

Tilsynet foregik ved middagstid, hvor borgerne fik frokost. Ved hver plads var der et bordkort med navn på den enkelte beboer sat ned i en fin hjerteformet holder. Maden bliver serveret på fade, som sendes rundt så det giver mulighed for, at borgeren kan vælge efter egne ønsker. Det blev bemærket at beboere i kørestol var sikret god siddestilling under måltidet. Der sad personale ved de borde, hvor der var borgere, der havde behov for hjælp. Lige inden frokosten var der fællessang med en musikpædagog, og beboere og personale oplyste, at måltiderne jævnlige slutter af med at synge sammen.

Borgerne gav udtryk for at have mulighed for at blive inddraget i menuplanlægningen og at de godt kan lide maden. Den ene borger brød sig ikke om fisk, og fik altid serveret et alternativ. Der er mulighed for at deltage i madlavningen, men ingen af de interviewede borgere ønskede det. Det blev bemærket ved tilsynet, at det var tre beboere, som påtog sig opgaven med at vaske bordene af og den afsluttende

oprydning efter frokosten. Nogle beboere nævnte, at det var hyggeligt med musik og sang med en "spillemand".

Der er mange faglige overvejelser omkring placering af borgerne ved de små borde for at tilgodese borgere, der har brug for at blive skærmet, for borgere med brug for hjælp under måltidet og for borgere med fælles interesser. Der er fast personale til stede under måltidet, som hjælper borgerne tilrette og medvirker til samtale og en god stemning under måltidet.

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

Aktiviteter / Klippekort

Indsatserne på plejecentret tilrettelægges med fokus på forebyggelse af ensomhed og understøttelse af borgerens netværk. Lederen oplyste, at der er stor fokus på det, blandt andet er det en vigtig opgave for elever på Hylleholtcenteret at deltage – og nogle gange- at tage initiativ til sociale aktiviteter sammen med beboerne. Det kan for eksempel være at bage småkager sammen med en gruppe beboere. Pårørende er altid velkomne og kan spise med ved måltiderne mod betaling. De pårørende inviteres med til fester i forbindelse med højtiderne, for eksempel majfest, påskefrokost, høstfest mm. Der var mange planlagte aktiviteter for borgerne, og borgerne oplevede, at der blev arrangeret aktiviteter, der havde mening for dem, og at de havde mulighed for at deltage. Der blev blandt andet nævnt, at der arrangeres en bustur til Guldborgsund Zoo fordelt på tre dage, hvor alle beboerne er tilmeldt. Der arrangeres et kræmmermarked i august, der finansierer turen.

Borgernes planlagte og anvendte "klippekort" er systematisk og udførligt dokumenteret i alle stikprøver i en mappe på kontoret af en aktivitetsmedarbejder, der har ansvaret for denne opgave. Desuden er der "klippekort" i alle beboeres boliger, hvor de udførte ydelser fremgår. En af beboerne ønskede for eksempel at bruge alle sine klip til at komme ud og få frisk luft og nyde naturen, en anden beboer fik hjælp til at klippe klistre fra ugeblade og i øvrigt var der mange forskelligartede ydelser.

Medarbejderne kender borgernes ønsker og behov for deltagelse i meningsfulde aktiviteter.

Medarbejderne kunne redegøre for, at de 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.

Rengøringspersonalet er ligeledes opmærksomme på at medinddrage beboerne i de praktiske opgaver. En af beboerne lægger for eksempel sine karklude og viskestykker sammen, flere deltager i den lettere del af rengøringen og flere beboere lægger selv deres rene vasketøj på plads.

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

Magtanvendelse

Der er bevilget nødkald til borgere med brug for det, og der er indlagte hensigtsmæssige tilsyn, når borgeren ikke kan anvende nødkald. Nødkaldet fungerer ved prøve kald fra den tilsynsførende. Dør- og adgangsforhold opfylder krav hertil. Medarbejderne har et kendskab til lovgivningen om magtanvendelse og er opmærksomme på at forebygge magtanvendelse.

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

Afsluttende opsamling blev givet til teamleder Camilla Hedelain.
Tilsynet blev foretaget af Seniorkonsulent, sygeplejerske Hanne Juhl Pedersen.

Målepunkter

Livskvalitet og selvbestemmelse

Interview med lederen:

Der er fokus på at tilbyde hjælpen fleksibelt, så hjælpen passer ind i borgerens øvrige hverdagsliv.

Der er indsatser i form af aktiviteter, der styrker den ældres livsudfoldelse.

Indsatserne på plejecentret tilrettelægges med fokus på forebyggelse af ensomhed og understøttelse af borgerens netværk.

Dokumentation:

Der er beskrivelser af borgernes vaner og ønsker.

Observation:

Selvbestemmelse og værdighed bliver understøttet af tone, adfærd og kultur i plejeenheden

Borgeren:

Borgere, der ønsker det, kan komme ud og få frisk luft og nyde naturen.

Borgeren og eventuelt pårørende oplever at blive mødet 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 borgernes selvbestemmelse og medindflydelse samt inddrager borgerne i det omfang, det er muligt. (herunder planlægningen af klippekort)

Personlig pleje og hverdags rehabilitering

Interview med lederen:

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.

Dokumentation:

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

Der er besøgsplanplan, handleplan og journalnotater der understøtter borgerens problemområder / tilstand.

Observation:

Der er sammenhæng mellem besøgsplaner, handleplaner og borgerens faktiske tilbud

Borgeren:

Borgeren og eventuelt pårørende giver udtryk for at den tildelte hjælp medvirker til en velfungerende hverdag.

Borgeren og eventuelt pårørende oplever, at medarbejderne er opmærksomme på ændringer i borgerens sædvanlige tilstand.

Der er relevante hjælpemidler tilgængelig

Borgeren sikres mulighed for at være velsoigneret og klædt som ønsket.

Personale:

Personalet og anvender arbejdsgange, faglige metoder og redskaber med fokus på ændringer i borgerens funktionsevne og helbredstilstand

Personalet kan fagligt begrunde indsatsen

Der er et godt samarbejde med interne og eksterne samarbejdspartnere

Måltider, kost og drikke

Interview med lederen:

Borgerne tilbydes en madordning, der giver valgmulighed og sikrer, at der kan tages hensyn til den ældres egne ønsker og diæter.

Der er fokus på, at borgeren får den mad, som passer til borgerens behov.

Der er fokus på ernæring. Medarbejderne er opmærksomme på borgere, der har tygge- og synkebesvær.

Dokumentation:

Borgerens 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 døgnrytmeplan, handleplan og journalnotater, der understøtter borgerens behov for ernæring/drikke

Der er beskrivelser af borgernes 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

Borger:

Borgeren kan vælge mellem forskellige retter mad ved måltidet.

Borgeren inddrages i menuplanlægningen og kan deltage i madlavningen.

Der er tilfredshed med den valgte kost.

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

Interview med lederen:

Klippekortordningen er tilrettelagt, således borgerne og personalet har et overblik over planlagte og anvendte klippekort.

Dokumentation:

At borgerens mål for personlig og praktisk hjælp samt rehabiliteringsforløb er dokumenteret.

Der er beskrivelser af borgernes vaner og ønsker.

Borgernes planlagte og anvendte klippekort er dokumenteret.

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

Understøtter døgnrytmeplan, handleplan og journalnotater borgerens ønsker og mål

Observation:

Der er planlagte aktiviteter/indsatser for borgerne.

Borger:

Borgeren 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.

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 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.

Magtanvendelse

Dokumentation:

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

Observation:

Nødkald fungerer ved kald fra tilsynsgående.

Der er sikre og lovlige dør- og adgangsforhold.

Borger:

Der er tilfredshed med nødkald / hensigtsmæssige tilsyn, hvis borgeren ikke kan anvende nødkald.

Personale:

Der er kendskab til lovgivning om magtanvendelse

Der er opmærksomhed på at forebygge magtanvendelse.