

# Tilsynsrapport - endelig

**Uanmeldt tilsyn på plejecentrene i Faxe Kommune**

**Kongsted Ældrecenter**

**Møllevej 68**

**4683 Rønnede**

**Den 6. august 2019**

## Indhold

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

## Baggrund

Med henvisning til § 151 i lov om social service, gennemføres det 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 Klippekortordning.

Ved det uanmeldte kommunale tilsyn i 2018 var der ingen afvigelser og derfor blev der ikke givet nogen anbefalinger.

## Tilsynets konklusion og anbefalinger

**På baggrund af de samlede undersøgelser ved det uanmeldte tilsyn i 2019, er tilsynets konklusioner, at Kongsted Ældrecenter på særdeles tilfredsstillende vis lever op til lovgivning, værdighedspolitik og de kommunale kvalitetsstandarder.**

**Der er få anbefalinger**

**Det anbefales at:**

- **Beboernes ernæringscreening bør dokumenteres. Kongsted Ældrecenter har oplevet udfordringer omkring dette i Cura, og en vejledning bør implementeres.**
- **Den store viden om den enkelt beboers livshistorie bør dokumenteres med henblik på vidensdeling.**

**Tilsynets vurdering er udarbejdet på baggrund af**

- **Interviews med to beboere (begge journaler er gennemgået)**
- **Observation af fem beboere (der er lavet to journalgennemgange)**
- **Interview af to pårørende**
- **Interview af fire personaler**
- **Observation af tre personaler**
- **Interview af leder**

## 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 nedsat funktionsevne har behov for en bolig, med særlig indretning, og for omgivelser som skaber tryghed og sikkerhed. Og som derudover har behov for at der er personale i umiddelbar nærhed. Målgruppen er mennesker med demens i middel til svær grad og som er særligt udfordrede af deres demenssygdom. Samt mennesker med svære psykiatriske problemstillinger.

Kongsted Ældrecenter består 15 plejeboliger, samt 4 aflastningsboliger. Alle boligerne er individuelt indrettet og indeholdt foruden opholdsrum, tekøkken og badeværelse. Der er fællesområde med køkken og spiseplads til hvert afsnit. Der er hyggeligt og imødekommende. Der er et nyindrettet sanserum med avanceret og demensfagligt udstyr. Sanserummet er endnu ikke fuldt integreret i hverdagen, men det arbejder Kongstedcentret på.

Der er smukke, anvendelige og sikre udendørsarealer. Og en udsigt ud over det sædvanlige, som mange boliger har stor glæde af.

Siden tilsynet i 2018 har Kongsted Ældrecenter arbejdet med implementering af den nye omsorgsjournal Cura. Dette har givet nogle udfordringer, og der arbejdes på at skabe fælles metoder og stringens i dokumentationen.

Der er konstant fokus på den demensfaglige udvikling i personalegruppen. Der arbejdes målrettet med relationer som fundament for alle indsatser. Teoretikeren Tom Kitwood er implementeret i alle indsatser, og personalets ageren omkring beboerne bærer tydeligt præg af dette. Der er fokus på den enkelte beboers ressourcer og muligheder, fremfor sygdom og begrænsninger. Der er desuden ansat en musikpædagog som ankommer under tilsynet.

Kongsted Ældrecenter er udtaget til et friinstitutionsforsøg under finansministeriet, sammen med blandt andet Aarhus kommune. Formålet er at afprøve nye måder at gøre tingene på i den offentlige sektor, med henblik på at finde mere effektive løsninger, der kan sikre mere kvalitet for pengene og/eller mere tid til kernevelfærden i kommunerne.

Kongsted Ældrecenter har i denne sammenhæng, bidraget med at kigge på mulighederne for forenkling af dokumentationspraksis, mulighed for en mere enkel flytning fra midlertidig bolig til fast bolig, samt en enklere ramme for reglerne for informeret samtykke.

## Fund og tilsynets vurderinger

### Livskvalitet og selvbestemmelse

Her står vi op når vi vil.

Og her spiser vi når vi vil.

Disse udtalelser er en enkel måde at vise at på Kongsted Ældrecenter er det beboerne der sætter dagsordenen. Hjælpen tilbydes flere gange dagligt, så beboerne har mulighed for at sige ja tak når de er klar. Der er indgående kendskab til beboernes vaner og værdier i personalegruppen. Alle beboere mødes på egne præmisser under tilsynet. 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.

Der er beskrivelser af beboernes vaner og ønsker.

Selvbestemmelse og værdighed bliver understøttet af tone, adfærd og kultur i plejeenheden. Beboerne, der ønsker det, kan komme ud og få frisk luft og nyde naturen. Beboerne og de pårørende oplever at blive mødet med respekt og selvbestemmelse, indflydelse og medinddragelse i eget liv. De pårørende fortæller at de er meget trygge ved Kongsted Ældrecenter.

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. Mange af beboerne har nedsat eller intet sprog. Det er tydeligt at personalet er trænet i at aflæse, observere og imødekomme udtalte ønsker og behov.

### 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 beboernes fysiske og/eller psykiske funktionsevne og helbredstilstand samt opfølgning herpå fremgår af dokumentationen. Beboernes aktuelle og potentielle problemer er beskrevet i alle fire stikprøver. Der er besøgsplan, 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 er ikke beskrevet ved nogle af de gennemgåede journaler. Men personalet redegør grundigt for den enkelte beboers livshistorie. Og det fremgår tydeligt i kontakten mellem personale og beboer at den anvendes i indsatsen. Der var sammenhæng mellem handleplaner og beboerens faktiske tilbud i alle fire journaler.

Der fandtes relevante hjælpemidler tilgængeligt.

**Tilsynets vurderinger:** I alle målepunkter levede plejecentret op til lovgivning og de kommunale kvalitetsstandarder, med undtagelse af dokumentation af livshistorier.

Der er følgende bemærkninger:

Den store viden om den enkelt beboers livshistorie bør dokumenteres med henblik på vidensdeling.

## Mad og måltider

Beboerne tilbydes en madordning, der giver valgmulighed og sikrer, at der kan tages hensyn til den enkeltes egne ønsker og diæter. Der er fokus på, at beboerne får den mad, som passer til deres behov. Medarbejderne er opmærksomme på beboere, der har tygge- og synkebesvær.

Beboernes ernæringstilstand og tandstatus er vurderet i en ud af fire journaler. Den ene beboer ønsker ikke at blive vejlet og derfor er dette ikke en fejl. Adspurgt kan personalet redegøre for beboernes ernæringstilstand og kan også redegøre for alternative metoder til at sikre at det konstateres og handles på såfremt beboerne begynder at tabe sig. Der er taget stilling til diæt/ændringer i kostsammensætning, hvis relevant. Der er besøgsplan, handleplan og journalnotater, der understøtter beboernes behov for ernæring/drikke. Der er beskrivelser af beboernes vaner og ønsker til sin ernæring.

Maden tilberedes i hver afdeling og bliver anrettet, så det fremmer appetitten. Der er skabt gode rammer omkring måltiderne med fokus på socialt samvær og hygge. Atmosfæren er hyggelig.

Beboerne kan vælge mellem forskellige retter mad ved måltidet. Der er tilfredshed med kosten. 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 beboere og personale ved måltidet

**Tilsynets vurderinger:** I alle målepunkter, undtagen omkring dokumentation af ernæringsscreening, levede plejecentret op til lovgivning og de kommunale kvalitetsstandarder, med undtagelse af dokumentation af ernæringsscreening.

Der er følgende bemærkning:

Beboernes ernæringsscreening bør dokumenteres. Kongsted Ældrecenter har oplevet udfordringer omkring dette i Cura, og en vejledning bør implementeres.

## Aktiviteter / Klippekort

Klippekortordningen er tilrettelagt, således beboerne og personalet har et overblik over planlagte og anvendte klippekort. Det er de færreste beboere som er i stand til at tilegne sig og bruge denne information til noget konstruktivt. Klippe kortordningen varetages af det faste personale, og de laver en faglig vurdering af hvad den enkelte beboer med fordel kan anvende sine klip til.

Beboernes mål for personlig og praktisk hjælp samt rehabiliteringsforløb er dokumenteret. Der er beskrivelser af beboernes vaner og ønsker. Beboernes planlagte og anvendte klippekort er dokumenteret. 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.

Beboerne viser og eller giver udtryk for at kunne deltage aktivt i eget rehabiliteringsforløb, der skal støtte dem i at opnå og vedligeholde bedst mulige funktionsniveau. Beboerne (de der kognitivt er i stand til det) og pårørende kan redegøre for ønsker til klippekort.

Medarbejderne kender beboernes ønsker og behov for deltagelse i meningsfulde aktiviteter og understøtter dem i det. Og medarbejderne er yderst kvalificerede i deres observationsevner og faglige vurderinger.

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

## Magtanvendelse

Mange af beboerne på Kongsted Ældrecenter kan ikke anvende nødkald. Der er også en enkelt som ikke ønsker et nødkald. Der er passende tilsyn hos alle beboerne. Der arbejdes desuden målrettet med velfærdsteknologi, som skaber tryghed og selvstændighed. Blandt andet en sengesensor som registrerer bevægelsesmønstre. De nødkald som afprøves under tilsynet fungerer. Dør- og adgangsforhold opfylder krav hertil. Personalet har et kendskab til lovgivningen om magtanvendelse og er ekstremt opmærksomme på at forebygge magtanvendelse.

Der er kendskab til den nye lovgivning om mulighed for at anvende tvang i visse behandlingsmæssige sammenhænge.

Personalet bærer nødkald og på denne måde sikres muligheden for at tilkalde hjælpe fra kolleger hurtigt.

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

## 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.

Afsluttende opsamling på tilsynets fund blev givet til Centerleder

Tilsynet blev foretaget den 6. august 2019.



## Målepunkter

### Livskvalitet og selvbestemmelse

#### **Interview med lederen:**

Der er fokus på at tilbyde hjælpen på beboernes præmisser, så hjælpen passer til beboernes behov og ressourcer.

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

Indsatserne på plejecentret tilrettelægges med fokus på forebyggelse af ensomhed og understøttelse af beboernes netværk. Det omkringliggende samfund inviteres ind.

#### **Dokumentation:**

Der er beskrivelser af beboernes vaner og ønsker.

#### **Observation:**

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

#### **Beboere og pårørende**

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

Beboere og pårørende oplever at blive mødet med respekt og selvbestemmelse, indflydelse og medinddragelse i eget liv. Der er særligt fokus på at inddrage hele familien.

#### **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 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 beboernes fysiske og psykiske funktionsevne samt helbredstilstand, herunder brug af arbejdsgange, faglige metoder og redskaber.

#### **Dokumentation:**

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

Der er besøgsplan, handleplan og journalnotater der understøtter beboernes problemområder / tilstand.

**Observation:**

Der er sammenhæng mellem besøgsplaner, handleplaner og beboenes faktiske tilbud

**Beboere og pårørende:**

Beboerne og de pårørende giver udtryk for at den tildelte hjælp medvirker til en velfungerende hverdag.

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

Der er relevante hjælpemidler tilgængelig

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

**Personale:**

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

Personalet kan fagligt begrunde indsatsen, og har især tung demensfaglig viden som kobles med den somatiske viden.

Der er et godt samarbejde med interne og eksterne samarbejdspartnere

## Måltider, kost og drikke

**Interview med lederen:**

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

Der er fokus på, at beboerne får den mad, som passer til beboernes behov.

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

**Dokumentation:**

Beboernes ernæringstilstand og tandstatus mangler i at blive vurderet i alle fire journaler

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

Der er 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.

Beboerne 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 beboere og personale ved måltidet

## Aktiviteter/Klippekort

**Interview med lederen:**

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

**Dokumentation:**

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

Der er beskrivelser af beboernes vaner og ønsker.

Beboernes planlagte og anvendte klippekort er dokumenteret.

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

Døgnrytmeplan, handleplan og journalnotater understøtter beboernes ønsker og mål

**Observation:**

Der er planlagte aktiviteter/indsatser for beboerne

**Beboerne:**

Det observeres at beboerne kan deltage aktivt i eget rehabiliteringsforløb, der skal støtte beboerne i at opnå og vedligeholde bedst mulige funktionsniveau.

Beboerne (de der er kognitivt i stand til dette) og pårørende kan redegøre for ønsker til klippekort.

**Personale:**

Medarbejderne fremmer, at beboerne 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 beboere, 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 beboerne ikke kan anvende nødkald.

**Observation:**

Nødkald fungerer ved kald fra tilsynsgående.

De beboere der ikke er i stand til at anvende nødkald eller ønsker dette får relevante tilsyn over døgnet

Der er sikre og lovlige dør- og adgangsforhold.

**Beboere:**

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

**Personale:**

Der er kendskab til lovgivning om magtanvendelse

Der er opmærksomhed på at forebygge magtanvendelse.

Der er kendskab til de nye regler omkring magtanvendelse ved behandlinger