

Tilsynsrapport - Endelig

**Uanmeldt tilsyn på plejecentrene i Faxe
Kommune.**

Plejecentret Søndervang

Rådhusvej 1

4640 Faxe

Den 31. juli 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	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 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 2019 samt Værdighedspolitik for 2018-2022.

Tilsynets metode har været gennemgang af dokumentation, observationer samt dialog med beboere, 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 blev det anbefalet, at

- Der udarbejdes beskrivelser af beboernes vaner og ønsker ved planlægning af indsatserne i relation til beboernes funktionsevnetilstande
- Der udarbejdes besøgsplaner – som det er planlagt
- Der sikres overblik og fokus på systematisk registrering af ydelser leveret i relation til klippekortsordningen.

Ved dette tilsyn er det tydeligt at der er arbejdet systematisk med ovenstående anbefalinger. Plejecentret Søndervang lever fuldt op til alle tre punkter på nuværende tidspunkt.

Tilsynets konklusion og anbefalinger for 2019

På baggrund af de samlede undersøgelser ved det uanmeldte tilsyn i 2019, er tilsynets konklusioner, at Plejecentret Søndervang på meget tilfredsstillende vis lever op til lovgivning, værdighedspolitik og de kommunale kvalitetsstandarder. Der er få anbefalinger, under dokumentation, måltider, klippekort og livshistorie.

Det anbefales at:

- **Der dokumenteres den indhentede livshistorie (det er tydeligt personalet kender livshistorien og bruger den i hverdagen)**
- **Tydeliggør overfor pårørende at der er fokus på ernæringsmæssig indsats ved beboere der taber sig**
- **Tydeliggør overfor pårørende at klippekort anvendes og hvordan**
- **Tydeliggør indsatserne overfor pårørende omkring tilsyn ved beboere som er kognitivt udfordrede og derfor ikke kan huske hvor ofte de tilses**

**Tilsynets vurdering er udarbejdet på baggrund af
Interviews og observation med og hos fem beboere
Interview af to pårørende
Interview af to personaler
Observation af fire personaler
Interview af centerleder**

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 som har behov for, at der er personale i umiddelbar nærhed. Målgruppen er mennesker med fysiske og eller kognitive udfordringer.

Plejecentret består af 31 plejeboliger. Plejeboligerne er individuelt indrettet og indeholder foruden opholdsrum og soveværelse, tekøkken og badeværelse.

Fællesarealerne med blandt andet et køkkenalrum i centrum af huset, fremstår lyse og indbydende og er indrettet og udsmykket med en gennemgående enkel og hjemlig stil. Plejecentret Søndervang fremstår velholdt og der er velholdte og anvendelige udendørsarealer.

Siden tilsynet i 2018 har Plejecentret Søndervang særligt arbejdet med at nedbringe sygefraværet blandt personalet. Der ses en tilfredsstillende status. Derudover har Plejecenter Søndervang arbejdet med at implementere den nye omsorgsjournal Cura. Der har været betydelige udfordringer systemteknisk. Men ved tilsynet opleves der en meget kompetent gennemgang og brug af systemet på centret.

Der har været særligt fokus på at nedbringe sygefraværet på centret. Og lederen er tilfreds med resultatet.

Fund og tilsynets vurderinger

Livskvalitet og selvbestemmelse

Omgangstonen på Plejecentret Søndervang er præget af omsorg, nysgerrighed og anerkendelse. Både mellem personale og beboere og personalet imellem. Udefrakommende modtages med smil og imødekommenhed. Der er en høj grad af serviceminded adfærd hos personalet.

Der er mange beboere som færdes på gangene og som opholder sig i fællesarealerne. Stemningen er hyggelig og livlig. I terapien er der to beboere som er i gang med projekter, trods det at klokken er 8 om morgenen. Der er klassisk musik som fylder gangene og dette bidrager til den gode atmosfære. Terapien tilbyder mange forskellige aktiviteter. Alle ud fra den enkelte beboers interesse, og med et aktiverende, rehabiliterende og identitetsstøttende sigte.

Det er tydeligt at fællesarealerne tilhører alle og at alle er velkomne.

Indsatserne på plejecentret tilrettelægges med fokus på forebyggelse af ensomhed og understøttelse af borgerens netværk. Endvidere respekteres den enkeltes ønske og behov for at opholde sig i egen bolig.

Der er stor viden om den enkelte beboers ønsker og behov, samt de kognitive udfordringer som kan gøre at der er behov for særlige hensyn i indsatserne.

Selvbestemmelse og værdighed bliver understøttet af tone, adfærd og kulturen i plejeenheden. Beboere, der ønsker det, kan komme ud og få frisk luft og nyde naturen.

Personlig pleje og hverdags rehabilitering

Alle beboere fremstod velsoignerede. Og der bliver taget udgangspunkt i beboernes ønsker, vaner og værdier i beskrivelsen af indsatsen omkring personlig pleje og rehabilitering. Plejecentret Søndervang 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. Der er fokus på tværfaglighed og metoder til delegering og læringsmetodikker.

Ændringer i beboernes 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, handleplan og journalnotater, der understøttede alle fire beboeres problemområder. Beboernes helbredstilstande og funktionsevne blev løbende vurderet for at sikre at grundlæggende behov ikke blev overset. Opdateret livshistorie var beskrevet ved to ud af fire beboere. De to hvor livshistorien ikke var beskrevet, vil det være relevant at indhente denne. Det er dog tydeligt at beboernes livshistorie alligevel inddrages i den daglige kommunikation. Der er en stor viden om beboernes liv og familieforhold blandt personalet.

Der var sammenhæng mellem handleplaner og beboerens faktiske tilbud.

Der fandtes relevante hjælpemidler tilgængeligt.

Personalet 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.

Plejecentret Søndervang har et godt og udbytterigt samarbejde med en fast tilknyttet plejecenterlæge, som de fleste beboere havde valgt som deres praktiserende læge.

Tilsynets vurderinger: I alle målepunkter levede plejecentret op til lovgivningen, de kommunale kvalitetsstandarder og værdighedspolitikken.

Der er følgende bemærkning:

Alle livshistorier bør dokumenteres hvor de vurderes at have en relevans i forhold til indsatsen i dagligdagen, med henblik på vidensdeling.

Mad og måltider

Beboerne tilbydes en madordning, der giver valgmulighed og sikrer, at der kan tages hensyn til deres egne ønsker og diæter. Der er fokus på, at beboeren får den mad, som passer til borgerens behov.

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

Beboernes ernæringstilstand og tandstatus er vurderet i journalen. Der er taget stilling til diæt/ændringer i kostsammensætning, hvis relevant. Der er månedlig opfølgning på vægt. Der er besøgsplan, handleplan og journalnotater, der understøtter borgerens behov for ernæring/drikke. Der er beskrivelser af beboernes 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 præget af god og inkluderende stemning i cafeen.

Der er tilfredshed med den valgte kost. 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. Der afholdes månedlige møder hvor kommunes kostansvarlige deltager og giver sparring på beboere som er i risiko for at få eller har ernæringsmæssige udfordringer.

En pårørende har oplevet at hans mor blev glemt da hovedmåltid skulle tilbydes. Han oplever ligeledes at hun taber sig. Moderen er kognitivt svækket. Ved journalgennemgang er beboeren ernæringscreenet og der er en indsats i gang i forhold til dette.

Tilsynets vurderinger: I alle målepunkter levede plejecentret op til lovgivningen, de kommunale kvalitetsstandarder og værdighedspolitikken.

Der er følgende bemærkning:

Informere de pårørende om de ernæringsmæssige indsatser der gøres ved beboere hvor der konstateres vægttab, såfremt beboeren vil give tilladelse til dette.

Aktiviteter / Klippekort

Klippekortordningen er tilrettelagt, således beboerne og personalet har et overblik over planlagte og anvendte klippekort. Der er systematisk oversigt over forbruget, som lederen har udarbejdet. Denne er tilgængelig i personalerummet.

Lederen er fuldt ud bekendt med rammerne for klippekortsordningen. På alle besøgte stuer hænger information omkring klippekortsordningen til beboere og pårørende. Her ses aktuel status, samt hvad klippene er anvendt på. Ikke alle beboere var bekendt med ordningen - i den konkrete udformning – men alle havde opfattelsen af at blive tilbudt aktiviteter som de havde lyst til at deltage i. Plejecentret Søndervang har altså formået at omsætte ordningen så den er en integreret del af hverdagen.

Beboernes mål for personlig og praktisk hjælp samt rehabiliteringsforløb er dokumenteret. Der er beskrivelser af borgernes 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 giver udtryk for at kunne deltage aktivt i egen hverdag, og alle observationer understøtter dette. Indsatserne er tilrettelagt så de støtter beboerne i at opnå og vedligeholde bedst mulige funktionsniveau. Beboere og pårørende kan komme med ønsker til klippekortets anvendelse.

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. En enkelt pårørende havde ikke fornemmelse af at klippekortsordningen anvendtes hos hans mor.

Tilsynets vurderinger: I alle målepunkter levede plejecentret op til lovgivningen, de kommunale kvalitetsstandarder og værdighedspolitikken.

Der er følgende bemærkning:

Introducer de pårørende til hvordan klippekortsordningen anvendes. Giv gerne de pårørende lov til at følge med i dette, såfremt beboeren giver tilladelse.

Magtanvendelse

Der er bevilget nødkald til beboere med brug for det, og der er indlagte hensigtsmæssige tilsyn, når beboeren ikke kan anvende nødkald. Nødkald fungerer ved kald fra tilsynsførende. Dør- og adgangsforhold opfylder krav hertil. Personalet har et kendskab til lovgivningen om magtanvendelse og det fremgår tydeligt at personalet er opmærksomme på at forebygge magtanvendelse.

Tilsynets vurderinger: I alle målepunkter levede plejecentret op til lovgivning, værdighedspolitikken og de kommunale kvalitetsstandarder.

Der er følgende bemærkning:

Det er en af de pårørendes oplevelse at moderen ikke oplever at kunne finde personale. Moderen er kognitivt svækket og kan have behov for meget og tæt personalekontakt. Dette er tydeliggjort i journalen og de daglige indsatser. Det bør tydeliggøres overfor den pårørende hvilken indsats der udføres.

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 centersygeplejerske og Centerleder

Målepunkter

Livskvalitet og selvbestemmelse

Interview med lederen:

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

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.

Dokumentation:

Der er beskrivelser af beboernes vaner og ønsker.

Observation:

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

Beboeren:

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

Beboere 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 beboernes selvbestemmelse og medindflydelse samt inddrager beboerne 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 beboernes fysiske og psykiske funktionsevne samt helbredstilstand, herunder brug af arbejdsgange, faglige metoder og redskaber.

Dokumentation:

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

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

Observation:

Der er sammenhæng mellem besøgsplaner, handleplaner og beboernes faktiske tilbud

Beboerne:

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

Beboerne og 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 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

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 beboerne får den mad, som passer til deres behov.

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

Dokumentation:

Beboernes ernæringstilstand og tandstatus er vurderet i journalen

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

Der er månedlig opfølgning på vægtstatus

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.

Der er tilfredshed med den valgte kost.

Der er tilstrækkelig hjælp under måltid af personale eller hjælpemidler

Der er en hyggelig stemning.

En pårørende oplever at hans mor taber sig og har en bekymring for om hun tilbydes alle måltider.

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

Der er kendskab til hvor man kan hente tværfaglig sparring ved behov

Aktiviteter/Klippekort

Interview med lederen:

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

Dokumentation:

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.

Understøtter døgnrytmeplan, handleplan og journalnotater borgerens ønsker og mål

Observation:

Der er planlagte aktiviteter/indsatser for beboerne, og der er også ofte spontane aktiviteter.

Beboere:

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

Beboere og pårørende kan redegøre for ønsker til dagligdagen og dermed klippekortsordningen. De beboere der ikke kan redegøre herfor, at kognitive årsager, er der en tydelig faglig vurdering til grund for tilbuddene.

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 nødkald ved de beboere som kan anvende dette. Der er indlagt hensigtsmæssige tilsyn, hvis borgeren ikke kan anvende nødkald.

Observation:

Nødkald fungerer ved kald fra tilsynsgående.

Der er sikre og lovlige dør- og adgangsforhold.

Der er dokumenteret borgerens habilitet.

Beboere:

Der er tilfredshed med nødkald / hensigtsmæssige tilsyn, hvis borgeren ikke kan anvende nødkald. Dette er dokumenteret i journalerne.

En enkelt pårørende oplever at hans mor fortæller at hun ikke kan finde personalet. Moderen er kognitivt svækket.

Personale:

Der er kendskab til lovgivning om magtanvendelse

Der er opmærksomhed på at forebygge magtanvendelse.