

Tilsynsrapport - endelig

Uanmeldt tilsyn på plejecentrene i Faxe Kommune

Solhavecenteret

Græsvej 1

4653 Karise

8. 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	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 værdighedspolitikken 2018-2022 for Faxe Kommune. 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

- det konsekvent beskrives i den sygeplejefaglige dokumentation, om der bliver fulgt op på beboerens problemområde
- der udarbejdes livshistorie ved beboere med kommunikationsproblemer
- der konsekvent følges op på planlagt vægtkontrol som opfølgning ved en ernæringsindsats

Ved tilsynet i 2019 er det tydeligt at der er arbejdet systematisk med ovenstående anbefalinger. Der er ingen afvigelser på ovenstående punkter.

Tilsynets konklusion og anbefalinger for 2019

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

Vurderingens udfald beror på at der mangler besøgsplaner i to ud af fire stikprøver.

Det anbefales at:

- **Der foreligger besøgsplan hos alle beboere. Disse er retningsgivende for indsatsen og sikrer kontinuitet over døgnet.**
- **Der bør foreligge besøgsplan hos alle beboere hvor indsatsen omkring beboernes ernæring over døgnet er beskrevet.**

Tilsynets vurdering er udarbejdet på baggrund af

Interviews med fire beboere

Observation af tre beboere

Interview af to pårørende

Interview af tre personaler

Observation af tre personaler

Teamleder 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 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 34 plejeboliger. Der er aktuelt 3 ledige boliger. Plejeboligerne er individuelt indrettet og indeholder foruden opholdsrum og soveværelse, tekøkken og badeværelse.

Medarbejderne fortæller at der er mange personaler som har været ansat længe på stedet. Der er en god og venlig tone, og personalet er ekstremt serviceminded. Der er køkkenpersonale ansat på centeret, og ellers overvejende sygepleje og social og sundhedspersonale.

Fællesarealerne er lyse og imødekommende. Gangene er indrettet med mulighed for ophold, og oplevelser, så fornemmelsen af institution er sparsom. Boligerne har udgang til egen terrasse, og de boliger tilsynet besøger er hjemlige og meget velholdte.

Der er et stort fællesområde centralt i huset, som bliver brugt til aktiviteter og fællesspisning. Under tilsynet er der både beboere, personale og pårørende i fællesområdet. Stemningen er god og imødekommende.

Der er arbejdet med at implementere den nye omsorgsjournal Cura. Solhavecenterets sygeplejerske har målrettet fokus på at samle viden og erfaring på tværs af de centre hun kommer på, også i forhold til anvendelsen af Cura. Der opleves fortsat udfordringer med at skabe stringens i brugen.

Fund og tilsynets vurderinger

Livskvalitet og selvbestemmelse

Omgangstonen på Solhavecenteret er præget af respekt, anerkendelse og faglig nysgerrighed. Der er en stor viden om de enkelte beboere. De beboere tilsynet besøgte og observerede gav alle udtryk for at være glade for at bo på Solhavecenteret. To af beboerne havde selv ønsket at flytte på Solhavecenteret. De fortæller at de oplever at blive mødt med respekt og en stor grad af omsorg. En beboer fremhæver stedets aktiviteter som særligt gode. En anden beboer er glad for at kunne være fri for at deltage i netop aktiviteterne. Dette viser en høj grad af respekt for den enkeltes selvbestemmelse og at tilbuddene modsvarer beboernes behov og ønsker. Alle beboere og pårørende oplever at Solhavecenteret understøtter deres livskvalitet på bedst mulige måde.

Indsatserne på Solhavecenteret 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.

Beboerne benytter sig af de opholdsarealer der er udendørs.

To beboere fremhæver at de føler sig meget hørt, blandt andet i forbindelse med en sommerferieafløser der ikke levede op til beboernes forventninger. De kontaktede lederen, og der blev omgående handlet på deres klager.

Personlig pleje og hverdags rehabilitering

Alle beboere fremstår velsoignerede og velplejede. Og der bliver taget udgangspunkt i beboernes ønsker, vaner og værdier i beskrivelsen af indsatsen omkring personlig pleje og rehabilitering. Solhavecenteret 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 i to af fire stikprøver. Handleplan og journalnotater, 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 tre af fire stikprøver. Den ene journal hvor livshistorien ikke er beskrevet, har beboeren frabedt sig dette.

Det er dog tydeligt at beboernes livshistorie alligevel inddrages i den daglige indsats og 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. Blandt andet med kostfaglig vejleder som deltager i triagering af beboerne med faste intervaller.

Tilsynets vurderinger: I alle fire stikprøver levede plejecentret op til lovgivningen, de kommunale kvalitetsstandarder og værdighedspolitikken, fraset at to journaler manglede besøgsplaner.

Der er følgende bemærkning:

Der foreligger besøgsplan hos alle beboere. Disse er retningsgivende for indsatsen og sikrer kontinuitet over døgnnet.

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 alle fire journaler. Der er taget stilling til diæt/ændringer i kostsammensætning, hvis relevant. Der er i to ud af fire stikprøver i besøgsplan, handleplan og journalnotater, der understøtter borgerens behov for ernæring/drikke. Der er beskrivelser af

Der er stor tilfredshed med den valgte kost blandt beboerne. Maden beskrives som fantastisk og alletiders. Under tilsynet ses der personale som deltager i måltider, og de bidrager til en god og hyggelig stemning.

Der er mulighed for at blive månedens kok på Solhavecenteret. Månedens kok er en af beboerne som inviteres i køkkenet. Her bestemmer beboeren menuen og er med til at lave maden.

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 kostfaglige vejleder deltager og giver sparring på beboere som er i risiko for at få eller har ernæringsmæssige udfordringer.

Tilsynets vurderinger: I alle målepunkter levede plejecentret op til lovgivningen, de kommunale kvalitetsstandarder og værdighedspolitikken, fraset manglende besøgsplan i to af fire journaler, hvorfor måltiderne ikke var beskrevet.

Der er følgende bemærkning:

Der bør foreligge besøgsplan hos alle beboere hvor indsatsen omkring beboernes ernæring over døgnet er beskrevet.

Aktiviteter / Klippekort

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

Det er det faste personale som varetager klippekortsordningen. Beboerne er meget glade for dette. De oplever at få mere tid og andre oplevelser med personalet de kender i forvejen.

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 også planlagte aktiviteter for beboerne, som annonceres løbende. En beboer fortæller at hun er meget begejstret for variationen i aktiviteterne.

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. De pårørende fortæller at der er aktiviteter hver dag, og de er meget glade for dette.

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

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. En pårørende har oplevet at kaldet ikke har virket, men har indtryk af at det har været tekniske vanskeligheder.

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

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 sosuhjælper som har deltaget i tilsynet.

Tilsynet blev afholdt den 8. august 2019

Målepunkter

Livskvalitet og selvbestemmelse

Interview sosuassistent, planlægger og centersygeplejerske:

Der er fokus på at tilbyde hjælpen fleksibelt, så hjælpen passer ind i beboernes øvrige hverdagsliv. Der er fokus på at den enkelte må sige til og fra i forhold til hvilken hjælp der ønskes.

Der er aktiviteter, der styrker den enkeltes livsudfoldelse og inddrager aktivt beboerne.

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

Beboere og pårørende:

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

Beboere og pårørende oplever at blive mødt med imødekommenhed, respekt og selvbestemmelse. De beskriver at de har en stor indflydelse og medinddragelse i eget liv. Begge pårørende fortæller at Solhavecenteret fungerer helt fantastisk.

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 sosuassistent, planlægger og centersygeplejerske

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 besøgsplan i to af fire stikprøver, handleplan og journalnotater der understøtter beboernes problemområder / tilstand i fire af fire stikprøver.

Observation:

Der er sammenhæng mellem besøgsplaner, handleplaner og beboernes faktiske tilbud i to af fire stikprøver (pga. manglende besøgsplaner)

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 sosuassistent, planlægger og centersygeplejerske

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 besøgsplan i to af fire stikprøver, handleplan og journalnotater, der understøtter beboernes behov for ernæring/drikke i fire af fire stikprøver.

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 og personalet bidrager aktivt hertil

Beboere og pårørende:

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.

Pårørende oplever maden rigtig god

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 sosuassistent, planlægger og centersygeplejerske:

Klippekortordningen er tilrettelagt, således beboerne og personalet har et overblik over planlagte og anvendte klippekort. Indsatser under klippekortet varetages af det faste personale.

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 besøgsplan (i to af fire stikprøver), 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. Beboerne er meget glade for variationen af de tilbud der er på Solhavecenteret.

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.

Beboerne og pårørende:

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

En enkelt pårørende beskriver der har været problemer med kaldet, men mener det grundede i tekniske problemer.

Personale:

Der er kendskab til lovgivning om magtanvendelse

Der er opmærksomhed på at forebygge magtanvendelse.