

Samlet tilsynsrapport - ENDELIG

Uanmeldt kommunalt tilsyn på plejecentre i Vesthimmerland Kommune.

Tilsynene er gennemført fra d. 13. marts - d.17. april 2023 på:

- Kommunale plejecentre
 - Plejecenter Østermarken
 - Plejecenter Søndervang
 - Plejecenter Aaglimt
 - Plejecenter Højgården
 - Plejecenter Bøgely
 - Plejecenter Kærbo
 - Plejecenter Solvang

- Private plejecentre
 - Friplejehjemmet Hesselvang
 - Røde Kors Hjemmet

Baggrund	3
Tilsynets samlede vurderinger	4
Læsevejledning	5
Tilsynets samlede konklusioner og anbefalinger	6
Kvalitetsudvikling og læring herunder dokumentation	6
Dokumentation	6
UTH - Utsigtede hændelser	6
Klager	6
Kompetencer og tværfagligt samarbejde	7
Livskvalitet herunder selvbestemmelse, aktiviteter og en værdig død	7
Ernæringsindsats	7
Samarbejde med beboere og pårørende	7
Medicinhåndtering	8
Tilsynets samlede konklusion og anbefalinger	9

Baggrund

Med henvisning til § 151 i lov om social service, gennemføres det årlige uanmeldte tilsyn på plejehjem og centre i Vesthimmerland 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 2020
- Værdighedspolitik for 2018-2022
- Vesthimmerland Kommunes fokuspunkter for tilsyn 2023.

Tilsynets metode har været gennemgang af dokumentation, observationer samt dialog med borgere, medarbejdere og pårørende på baggrund af på forhånd udarbejdede målepunkter.

Der er i 2023 fokus på:

- Kvalitetsudvikling og læring herunder dokumentation
- Kompetencer og tværfagligt samarbejde
- Livskvalitet herunder selvbestemmelse, aktiviteter, og en værdig død
- Ernæringsindsats
- Samarbejde med beboere og pårørende

Siden den uvildige tilsyn i 2022 har 9 plejecentre valgt at fokusere på forskellige fokusområder:

- Uddannelse - på 9 plejecentre
- Dokumentation - på 7 plejecentre
- Økonomi - på 3 plejecentre
- Trivsel - på 3 plejecentre
- Mødestruktur - på 2 plejecentre
- Medarbejder situationen herunder fastholdelse af medarbejdere - på 2 plejecentre
- Utilsigtede hændelser - på 1 plejecenter
- "Overlevelse" - mange langtidssyge og introduktion af nye - på 1 plejecenter
- Opstart af special afsnit - på 1 plejecenter
- Fremtidig brug af pladser - på 1 plejecenter
- Gruppeudviklingssamtaler - på 1 plejecenter
- Ny organisering - på 1 plejecenter
- Hvad er kerneopgaver - på 1 plejecenter

Tilsynets vurdering er udarbejdet på alle plejecentre på baggrund af

- interview med 4 beboere
- observationer i fællesrum
- interview med 4 pårørende
- interview med 4 medarbejdere
- interview med lederen i plejeenheden
- Ovenstående målgruppe er interviewet på alle 9 plejecentre.

Tilsynets samlede vurderinger

På baggrund af de samlede undersøgelser ved de uanmeldte tilsyn i 2023, er tilsynets konklusioner, at de besøgte plejecentre lever op til lovgivning, værdighedspolitik, de kommunale kvalitetsstandarder og fokuspunkter for tilsyn 2023 med følgende vurdering:

- **Plejecenter Østermarken**
Vurdering: Særdeles tilfredsstillende
- **Plejecenter Søndervang**
Vurdering: Særdeles tilfredsstillende
- **Plejecenter Aaglimt**
Vurdering: Særdeles tilfredsstillende
- **Plejecenter Bøgely**
Vurdering: Særdeles tilfredsstillende
- **Plejecenter Solvang**
Vurdering: Særdeles tilfredsstillende
- **Plejecenter Hesselvang**
Vurdering: Særdeles tilfredsstillende

- **Plejecenter Højgården**
Vurdering: Meget tilfredsstillende
- **Plejecenter Kærbo**
Vurdering: Meget tilfredsstillende
- **Røde Kors Hjemmet**
Vurdering: Meget tilfredsstillende

Tilsynets samlede konklusioner og anbefalinger ses sidst i rapporten.

OBS

Der er foretaget et selvstændigt, uvildigt tilsyn på **korttidspladser ved Plejecenter Højgården**. Denne rapport er vedhæftet.

Læsevejledning

Rapporten er opbygget med en indledende beskrivelse af målgruppen, fysiske rammer og kvalitetsforbedrende initiativer iværksat siden tilsyn i 2022.

Derefter findes Tilsynets anbefalinger efter det uanmeldte besøg med placering i 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 afhjælpes. 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 afhjælpes. 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.

Tilsynets samlede konklusioner og anbefalinger

På baggrund af de samlede undersøgelser ved det uanmeldte tilsyn i 2023, er det Tilsynets konklusion, at alle de 9 plejecentre i Vesthimmerland Kommune lever op til lovgivning, værdighedspolitik, de kommunale kvalitetsstandarder og fokuspunkter for tilsyn 2023 med følgende konklusioner og anbefalinger:

Tilsynet gør indledningsvis opmærksom på, at tilsynet ingen anbefalinger har på 3 af kommunens plejecentre:

- Plejecenter Østermarken
- Plejecenter Søndervang
- Plejecenter Aaglimt.

Kvalitetsudvikling og læring herunder dokumentation

Dokumentation

Anbefalinger:

- **Plejecenter Bøgely**
 - at der på et teammøde drøftes, hvor genoplivning og samtykke dokumenteres i Cura, så alle medarbejdere er klar over det
- **Plejecenter Kærbo**
 - at Cura gennemgås mhp at sikre at livshistorie og vaner er dokumenteret på alle beboere.
- **Plejecenter Solvang**
 - at det fremover sikres, at der ved pleje i seng ikke arbejdes over sengehest
- **Plejecenter Røde Kors Hjemmet**
 - at der fokuseres på vigtigheden i, at medarbejderne bliver sikre i, hvor de enkelte opgaver skal dokumenteres herunder livshistorie
 - at det præciseres på et personalemøde, at der skal dokumenteres "ingen genoplivning", hvis det er beboerens ønske
 - at der ikke skal stå noget, hvis beboeren ønsker genoplivning.

UTH - Utilsigtede hændelser

Anbefalinger:

Tilsynet har ingen anbefalinger.

Klager

Anbefalinger:

Tilsynet har ingen anbefalinger.

Der har på Plejecenter Røde Kors Hjemmet været en klage, der er afsluttet, og den gav ikke anledning til kritik af medarbejderne.

Kompetencer og tværfagligt samarbejde

Anbefalinger:

- Plejecenter Røde Kors Hjemmet
 - at Tilsynet ved næste tilsynsbesøg skal have fokus på, om den plan der er iværksat vedr kompetencebeskrivelse er færdig og om delegeret kompetence er dokumenteret i Cura.

Livskvalitet herunder selvbestemmelse, aktiviteter og en værdig død

Anbefalinger:

- Plejecenter Hesselvang
 - at livshistorien dokumenteres i Cura
 - at det dokumenteres i Cura, hvis beboeren ikke ønsker, at livshistorien bliver skrevet
 - Plejecenter Røde Kors Hjemmet
 - at der aftales en dato for opfølgning på indflytningssamtalen

Ernæringsindsats

Anbefalinger:

- Tilsynet har ingen anbefalinger

Samarbejde med beboere og pårørende

Anbefalinger:

Beboere

- Tilsynet har ingen anbefalinger.

Pårørende

- Plejecenter Højgården
 - at der forebyggende tages samtaler med den pårørende, der har været utilfreds på flere punkter. Det kunne være med faste intervaller og aftalte datoer. Det kunne være en gang om ugen, for at se om det kan hjælpe på situationen. Det anbefales, at det i givet fald skal være den samme person, der tager disse samtaler. Dette er drøftet med leder Lene Arved Nielsen

Tilsynet kan desuden oplyse, at alle beboere gav udtryk for tilfredshed med at være beboer på et af Vesthimmerland Kommune's plejecentre og at alle pårørende gav udtryk for, at de overordnet var tilfredse med den pleje og omsorg, der bliver tilbudt på Vesthimmerland Kommunes plejecentre.

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.

Der har været to forhold vedr. medicinhåndtering, som Tilsynet har reageret på.

Plejecenter Højpgården

Tilsynet får oplysninger om åbenlyst uhensigtsmæssige forhold vedr. medicingivning fra åbne medicinbægre i fællesrum, og disse er videregivet til teamleder og centerleder ved afslutning af tilsynsbesøget.

Det er aftalt med centerleder Lene Arved Nielsen, at der straks bliver handlet på dette, således at der bliver indført nye arbejdsgange for medicingivning.

Der bliver derfor ikke rettet henvendelse til Styrelsen for Patientsikkerhed.

Plejecenter Røde Kors Hjemmet

Tilsynet får oplysning om åbenlyst uhensigtsmæssige forhold vedr. medicingivning, hvor tabletter hos en beboer bliver lagt i dessert/ frugtgrød. Beboer spiser ikke altid sin dessert.

Oplysningen er videregivet til forstander Jette Vendelbo ved afslutningen af tilsynsbesøget.

Det er aftalt med forstander Jette Vendelbo, at der straks bliver handlet på dette, således at dette ikke praktiseres mere.

Der bliver derfor ikke rettet henvendelse til Styrelsen for Patientsikkerhed.

Disse to forhold er ikke medtaget i tilsynets bedømmelse.

Tilsynets samlede konklusion og anbefalinger

Det er Tilsynets konklusion, at alle 9 plejecentre i Vesthimmerland Kommune lever op til Serviceloven, Værdigheds Politikken, og Vesthimmerland Kommunes fokuspunkter for tilsyn for 2023, og tilbyder pleje og omsorg på et kvalificeret niveau.

Dette understøttes af, at alle 9 plejecentre opnår vurderingen særdeles tilfredsstillende eller meget tilfredsstillende. Dette er en forbedring ift sidste års tilsyn.

Beboere

Beboerne er meget tilfredse med den pleje og omsorg, de får.

De oplever medarbejderne som søde, venlige og imødekommende. Kontakten til medarbejderne er god og beboerne oplever, at de bliver lyttet til og oplever sig medinddraget. Beboerne har en god relation til medarbejderne og oplever en respektfuld omgangstone. Beboerne er forskellige og Tilsynet oplever, at medarbejderne afpasser deres kommunikation efter, hvem de er sammen med. Der er plads til sjove bemærkninger hos en beboer, men ikke nødvendigvis hos den næste beboer. Der er en fin afpasset "jargon" mellem medarbejdere og beboere.

Beboerne oplever, at medarbejderne har fokus på, at det skal være muligt at leve sit liv på egne præmisser. De giver udtryk for, at de er glade for aktiviteter både på plejecentre og ture ud af huset. Det har stor betydning for beboerne, at medarbejderne har tid til at snakke med dem, og at medarbejderne deltager i spisesituationen, fordi det giver en hyggelig og hjemlig stemning.

Pårørende

De pårørende er godt tilfredse med den pleje og omsorg, der bliver givet, og de oplever medarbejderne som venlige, imødekommende og søde. De oplever, at der er god kontakt mellem beboere og medarbejdere. De pårørende føler sig velkommen, når de kommer på besøg, og de oplever, at de bliver medinddraget ved ændringer.

Der er flere pårørende der har oplevet en positiv ændring efter indflytning på et plejecenter både socialt og fysisk. De pårørende fremhæver også, at de er glade for de aktiviteter der foregår på plejecentrene.

Medarbejdere

Tilsynet har oplevet at blive taget rigtig godt imod på tilsynsbesøgene. Der har været en positiv og imødekommende velkomst og rigtig mange gode dialoger. Tilsynet har oplevet interesserede og engagerede ledere og medarbejdere, der med stor beredvillighed har fortalt om deres arbejde og argumenteret for deres handlinger. Tilsynet har oplevet en respektfuld tone i forhold til beboerne og hinanden imellem. Dokumentation er overordnet god med de mangler, der er skrevet i anbefalingerne.

Tilsynets afsluttende bemærkninger.

De 9 plejecentre, som Tilsynet har besøgt, har 6 plejecentre fået vurderingen særdeles tilfredsstillende og 3 har fået meget tilfredsstillende.

Det er et meget flot resultat, som vidner om engagerede og dedikerede medarbejdere og ledelse. De fortjener stor ros. Samtidig har alle de beboere, som tilsynet har talt med udtrykt, at de er meget tilfredse med den pleje og omsorg de får. De pårørende er tilsvarende tilfredse.

Den samlede rapport er udarbejdet den 2. juni 2023 af Seniorkonsulent Elsebeth Norlen.