

Tilsynsrapport - ENDELIG

Uanmeldt kommunalt tilsyn i Vesthimmerland Kommune

Plejecenter Højgården Korttidspladser.

Højgårdsvej 10

9640 Farsø

Tilsynet er gennemført den 5. April 2024.

POWER CARE

Baggrund	2
Generelt	2
Siden sidst	3
Tilsynets konklusion og anbefalinger	3
Læsevejledning	4
Tilsynets fund og vurderinger	5
Dokumentation	5
Cura	5
Magtanvendelse.	5
Klager	5
Kompetencer og tværfagligt samarbejde	6
Kompetencer	6
Tværfagligt samarbejde	6
Rehabilitering.	6
Livskvalitet - ernæring - generelt - værdig død	7
Livshistorie.	7
Ernæring.	7
Aktiviteter	8
Værdig død.	8
Borger og pårørende samarbejde med leverandøren.	8
Borgere	8
Pårørende	9
Medicinhåndtering	10

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 2023
- Værdighedspolitik for 2018-2022
- Vesthimmerland Kommunes fokuspunkter for tilsyn 2024.

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

Der er i 2024 fokus på:

- Kvalitet, tværfaglighed og sammenhæng mellem de opstillede mål og de indsatser der er leveret
- Dokumentation - Cura - UTH - magtanvendelse - klager.
- Kompetencer og tværfagligt samarbejde, herunder leveringssikkerhed, samarbejde mellem myndighed og plejepersonalet, hjælpemidler.
- Livskvalitet - ernæring - generelt - værdig død
- Borger og pårørende samarbejde med leverandøren.

Generelt

Korttidspladserne er en del af Plejecenter Højgården og leder Lene Arved Nielsen varetager ledelsesfunktionen af begge enheder.

Korttidspladserne blev taget i brug i februar 2022. Det er besluttet, at der skal være 22 pladser, men der er stadig 3 permanente beboere fra dengang stedet var plejecenter, som ikke ønsker at flytte.

Korttidspladserne er indrettet med stue, soveværelse og badeværelse. Der er hængt billeder op og der er tv. Borgerne der flytter ind er velkomne til at tage blomster og nogle personlige småting med for at gøre det mere hjemligt.

Der er ansat ca 20 medarbejdere fordelt på SSH, SSA, sygeplejersker og en ergoterapeut.

Der er ansat en person til praktiske opgaver som rengøring og servering af mad i fællesrum. Tøjvask klares af plejepersonalet.

Tilsynets vurdering er udarbejdet på baggrund af observationer i fællesområder og interviews med

- o 6 borgere
- o 4 pårørende
- o 4 medarbejdere
- o Lederen i plejeenheden

Siden sidst

Siden 2023 har der været fokus på

- Opfølgning på anbefalinger fra tilsyn 2023
- Afdelingen er delt op i to teams. Der er fast sygeplejerske om aftenen og kontaktperson til den enkelte borger. Der arbejdes med at definere, hvilke opgaver en kontaktperson skal varetage
- Der er udarbejdet en pjese - Velkommen til Korttidsafsnittet, Højgaarden. Den udleveres til borgere og pårørende ved indflytning
- Der er indrettet et større fællesrum, hvor alle måltider og kaffe serveres og mange borgere spiser deres måltider der. Der tilbydes buffet til morgenmad.
- Der er indrettet en lille dagligstue, hvor der kan ses TV

Tilsynets konklusion og anbefalinger

På baggrund af de samlede undersøgelser ved det uanmeldte tilsyn i 2024 er tilsynets konklusioner, at Plejecenter Højgården lever op til lovgivning, værdighedspolitik, de kommunale kvalitetsstandarder og fokuspunkter for tilsyn 2024 med følgende vurdering:

- **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.

Tilsynets anbefalinger

- Dokumentation
 - "Ingen genoplivning" er dokumenteret i Cura og ved stikprøver er dette i orden. Samtidig markeres der på triagering tavlen med et hjerte hos de borgere der ikke skal genoplives. Hos en borger er der ikke overensstemmelse, idet der ikke er en markering på tavlen. Ved sidste tilsyn i 2023 var der også uoverensstemmelse hos en borger.

Derfor anbefaler tilsynet, at ingen genoplivning kun dokumenteres i Cura, så der ikke kan ske misforståelser.

- Borger- og pårørendesamarbejde

Dette forslag skal ses på baggrund af tilbagemeldinger fra både borgere og pårørende. Tilsynet oplever, at der er brug for en forventningsafklaring til den fysiske træning ved fysioterapeut, fordi to borgere og to pårørende efterlyser mere træning ved en fysioterapeut. Der er mange personer involveret i et korttidsophold, og det er essentielt for resultatet og samarbejdet at vide, hvad hinanden gør.

Tilsynet foreslår derfor at afholde 3 møder under opholdet. Det første møde, en midtvejsevaluering og en slutvurdering med alle involverede. Første møde med borger/pårørende, visitator og en repræsentant fra plejen kan f.eks. afholdes f.eks. et par dage efter indflytningen, hvor forventninger til opholdet drøftes. Samtidig kan der aftales en midtvejsevaluering med samme personkreds. Det giver gennemsigtighed, at alle er lige informeret samt større tryk for borgere og pårørende. Ved midtvejsevaluering kan evt. forventninger justeres. Ved slutevaluering kan man drøfte, om forventninger er blevet indfriet. Det vil give medarbejderne nyttig viden, og hvis der er ros, er det en motivationsfaktor, og hvis der er kritik, kan der arbejdes på at gøre det bedre.

Læsevejledning

Rapporten er opbygget med en indledende beskrivelse af målgruppen, fysiske rammer og kvalitetsforbedrende initiativer iværksat siden tilsyn i 2023.

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.

Tilsynets fund og vurderinger

Dokumentation

Der dokumenteres i Cura. Tilsynet foretog stikprøver vedr samtykke, ingen genoplivning og vaner. Det var i orden. På triagering tavlen sættes der et rødt hjerte ud for de borgere, hvor der ikke skal ske genoplivning. Der var uoverensstemmelse mellem Cura og triageringstavlen hos en borger. Ved sidste tilsyn i 2023 fandt Tilsynet samme problemstilling. Bevillinger dokumenteres i Cura. Der er morgenmøde hver morgen, hvor der triageres. Alle borgere tildeles en kontaktperson. Der er overlap mellem dagvagt og aftenvagt, så kvaliteten sikres mellem vagterne. Sygeplejersken tager stikprøver ift dokumentation et par gange om ugen.

Cura

Det går godt med de nye ændringer i Cura, og de interviewede medarbejdere har let ved at orientere sig. En SSA og en sygeplejerske modtager de nye borgere og udleverer et skema til borgere og pårørende, som bidrager med oplysninger om borgers liv. Habilt samtykke dokumenteres i Cura ved borgers ankomst og medarbejderne indhenter løbende mundtlig samtykke ved henvendelse til f.eks læge, som dokumenteres i Cura under observationer. Snakken om en værdig død tages, når lejligheden byder sig. Medarbejderne orienterer sig i Cura om helbredstilstande, besøgsplan og observationer ved vagtens begyndelse.

Utilsigtede hændelser (UTH)

Der er en samlet registrering af fald, ikke givet medicin og infektioner. Medarbejderne registrerer disse på papirark og som en observation i Cura. Det er teamleder, der samler disse papirark en gang om måneden og sikrer læring af UTH, som drøftes på teammøde. Øvrige UTH indberettes direkte i Cura.

Magtanvendelse.

Der er ikke aktuel nogen magtanvendelse.

Medarbejderne forebygger magtanvendelse ved at trække sig, når der er optræk til konflikt. De prøver måske at løse opgaven på et senere tidspunkt, eller de overgiver opgaven til en kollega, der måske har en bedre relation til borgeren på det tidspunkt. Der er accept af at bruge hinanden på den måde. Desuden drøftes løsningsmuligheder hos komplekse borgere på borgerkonference, hvor en enkelt borger gennemgås.

Klager

Der er ikke registreret klager. De henvendelser, der har været, har kunnet klares med en drøftelse. Medarbejderne oplyser, at de lytter til de henvendelser, der kommer fra enten borgere eller pårørende.

Tilsynets vurderinger:

Korttidspladser på Højgården lever op til lovgivningen, de kommunale kvalitetsstandarder, værdigheds politikken og fokuspunkter for 2024 for god kvalitetsudvikling og læring herunder dokumentation.

Tilsynets anbefaler:

At ingen genoplivning kun dokumenteres i Cura, så der ikke sker misforståelser.

Kompetencer og tværfagligt samarbejde

Kompetencer

Medarbejdernes grundkompetencer er på skema i personalerummet og alle ved, hvor de kan få oplysning om, hvilke opgaver de har kompetence til. De er i gang med at udfylde nye kompetence skemaer, og gør det løbende, når der kommer nye opgaver.

Der er udarbejdet en funktionsbeskrivelse for ergoterapeuten i afdelingen, så øvrige medarbejdere kan trække på hendes kompetencer med henblik på det rehabiliterende sigte. Det har betydet, at det er blevet mere synligt, hvad ergoterapeuten står for. Som ene terapeut skal hun være meget opmærksom på de opgaver, hun skal varetage. Hun iværksætter undervisningen ud fra sin faglighed, når der er behov for det.

Ved delegeret kompetence til en bestemt borger dokumenteres i Cura.

Forud er der sidemandsoplæring og kontrol af, at medarbejderne er sikre i opgaveløsningen.

Medarbejderne siger fra, hvis der er opgaver de ikke mener de kan klare. Undervisning gives i de enkelte plejesituationer af både sygeplejerske og ergoterapeut. Desuden bruges forflytningsvejleder, og hun deltager i plejesituationen.

Der er to medarbejdere der skal på kursus - Misbrug og Sindslidelser.

Tværfagligt samarbejde

Medarbejderne oplever, at de har et godt samarbejde, og at de hjælper hinanden. De er lyttende og hjælper hinanden, når der er brug for det.

De oplever, at samarbejdet med de forskellige samarbejdsparter fungerer godt. Der er flere, der udtrykker, at de er glade for, at de to visitatorer er fysisk tilstede i afdelingen, og der er et godt samarbejde. De får kendskab til hinandens opgaver. Kvaliteten i opgaveløsningen for den enkelte borger bliver bedre.

Der er samarbejde med fysioterapeuter fra Sundhedshuset.

De kommer to gange om ugen og varetager den fysiske genoptræning.

I den tid afdelingen har været i brug, har medarbejderne oplevet, at der kan være brug for rigtig mange forskellige kompetencer i forhold til de mange forskellige behov, som borgerne har. Derfor gives der løbende små undervisningsseancer ved f.eks. ergoterapeuten eller sygeplejersken målrettet de udfordringer, der er hos den enkelte borger.

Rehabilitering.

Udviklingen i rehabiliteringsforløbet dokumenteres i Cura under besøgsplan. De faste punkter bruges til at beskrive forløbet. Medarbejderne orienterer sig i besøgsplan, så de hele tiden er ajour med udviklingen.

Under opholdet har borgere en fast kontaktperson tilknyttet.

Medarbejderne oplever, at der er de hjælpemidler til rådighed, der er brug for. De almindelige brugte hjælpemidler leveres hurtigt.

Tilsynet oplever, at medarbejderne er meget bevidste om at arbejde med det rehabiliterende sigte. Det er en kulturændring for plejepersonalet, som det tager tid at ændre. Ergoterapeuten har stort fokus på, at alle arbejder rehabiliterende.

Medarbejderne kommer med eksempler på, hvordan de arbejder med dette.

Det kan være en borger, der ikke mener, han kan gå fra eget værelse til fællesrummet. Her prøver medarbejderen at motivere borgeren til at gå et stykke af vejen, og hun går bagefter med kørestolen. Det kan være en anden borger, som er vant til at klare sig selv i eget hjem. Her er medarbejderne opmærksomme på ikke at overtage de opgaver, som borgeren selv plejer at klare.

Tilsynets vurderinger:

Korttidspladser på Højgården lever op til lovgivningen, de kommunale kvalitetsstandarder, værdighedspolitikken og fokuspunkter for 2024 for kompetencer og tværfagligt arbejde.

Tilsynets anbefaler:

Tilsynet har ingen bemærkninger.

Livskvalitet - ernæring - generelt - værdig død

Livshistorie.

Der skrives livshistorie på nogle borgere og hos andre er det oplysninger fra velkomstpjecen, der bruges. Medarbejderne er opmærksomme på, at borgerne selv kan fortælle, hvem de er, og hvor meget de synes medarbejderne skal vide. Også her spiller det ind, at målgruppen kan være forskellig fra en almindelig afdeling på et plejecenter.

Ernæring.

Borgerne opfordres til at spise i fællesrummet og få social kontakt med de andre i korttidsafsnittet. Der er mange, der spiser i fællesrummet og Tilsynet snakker med nogle borgere, der er i gang med at spise middagsmad. De giver udtryk for, at de er glade for opholdet.

Der er køkken på Højgården, der producerer mad til hele huset.

Der er fuldkost, diæter, proteindrik og mad til småtspisende. Der er fokus på maden og indtag. Der er en ernæringsassistent i fællesrummet og denne er opmærksom på, hvor meget borgerne spiser. Desuden sidder en medarbejder med i spisesituationen.

Aktiviteter

De borgere, der har en genoptræningsplan, får træning ved fysioterapeut 2 gange om ugen. Alle borgere får træning i almindelige dagligdags aktiviteter og træning som er aftalt med fysioterapeuten. Det kan være at bruge hjælpemidler. Andre borgere deltager i hverdagsaktiviteter, det kan være i køkkenet, stolegymnastik eller i haven. Hygge og spil foregår også i fællesrummet. Aktiviteter er meget afhængige af, hvilke borgere der er i afdelingen. Eftersom målgruppen af borgere er meget forskellig er aktiviteterne også forskellige.

Værdig død.

Medarbejderne tager snakken med borger, hvis der er ønske om det.

Tilsynets vurderinger:

Korttidspladser på Højgården lever op til lovgivningen, de kommunale kvalitetsstandarder, værdigheds politikken og fokuspunkter for 2024 for god inkludering af borgernes livskvalitet herunder aktiviteter og værdig død.

Tilsynets anbefaler:

Tilsynet har ingen anbefalinger.

Borger og pårørende samarbejde med leverandøren.

Borgere

Tilsynet har interviewet 6 borgere.

De giver alle udtryk for stor tilfredshed med medarbejderne.

De fortæller, at medarbejderne er søde og imødekommende. De har en god snak med dem og ikke noget at klage over. Der er en borger, der siger, at medarbejderne er omsorgsfulde, og at de tager udgangspunkt i at hjælpe hende med det, hun ikke selv kan. Denne borger har ikke tidligere fået hjælp til personlig pleje, og det har været grænseoverskridende for hende at modtage. Hun synes medarbejderne har været utrolig søde og professionelle i den situation. Tilsynet snakker med en borger der netop er kommet. Hun er glad for velkomsten og oplever det positivt. Borgerne oplever, at de har selvbestemmelse. De bliver medinddraget i det, der skal ske. De giver udtryk for, at maden er god. Der er to borgere der kunne ønske mere træning. De er faldet i eget hjem og efterspørger mere fysisk træning ved en fysioterapeut.

Pårørende

Tilsynet har haft telefonisk kontakt til 4 pårørende.

De oplever medarbejderne som søde og imødekommende. De er godt tilfreds med medarbejderne. De er glade for, at der er en kontaktperson. Der er en pårørende der fortæller at det fungerer godt med kontaktperson, og hun har lavet en aftale om et ekstra bad. Der er god kommunikation.

To pårørende nævner, at de ønsker mere genoptræning. Det er den fysiske genoptræning ved en fysioterapeut, de efterlyser. Der er en pårørende, der har haft kontakt til Sundhedshuset, fordi hun ikke oplever, at der ikke bliver givet træning to gange om ugen. Hun er i tvivl om et ophold på tre uger kan sikre, at hendes mand er klar til at komme hjem og klare sig. Hun oplyser, at der er aftalt møde hos egen læge og med visitator i næste uge. Det håber hun kan afklare situationen. Denne pårørende mener, at der er for lidt rengøring, og hun har selv vasket gulvet. Hun efterlyser et møde, hvor hun kan få information om, hvilke forventninger, der kan blive indfriet på et korttidsophold. Der er en pårørende, der ikke ved, hvad der skal ske med genoptræning. Hun har haft møde med visitator, og får at vide, at opholdet varer tre uger og ikke mere. Hvad der så skal ske, ved hun ikke. Den tredje pårørende har haft en dårlig oplevelse med visitator. Hun oplever, at visitator ikke opfører sig ordentlig, og at hun er meget bombastisk i sin melding om opholdet. Hendes mor var blevet lovet et ophold på 6 uger, men en visitor siger, det kun er 3 uger. Hun oplever, at visitator stresser hendes mor og har bedt hende om ikke at besøge hende.

Tilsynets vurderinger:

Korttidspladser på Højgården lever op til lovgivningen, de kommunale kvalitetsstandarder, værdighedspolitikken og fokuspunkter for 2024 for et godt samarbejde med borgere og pårørende. Både borgere og pårørende giver udtryk for, at de har et godt samarbejde med plejepersonalet.

Forventningsafklaring kan blive bedre.

Borgerne og pårørende er godt tilfredse med medarbejderne på korttidspladserne, som de oplever som søde og imødekommende. Medarbejderne i korttidsafsnittet arbejder med det rehabiliterende sigte. To pårørende er ikke tilfredse med den fysiske træning ved en fysioterapeut, der er for lidt. Der er en pårørende, der er utilfreds med måden visitator er på. Der er mange involveret i et korttidsophold. Hvis borgeren er indlagt forud er det hospitalet, der beskriver, hvad borgerne har brug for af træning i en genoptræningsplan. Visitator beskriver formål med opholdet, og sender via Cura til plejepersonalet. Den faste visitator følger forløbet, og plejepersonalet udfører træning med det rehabiliterende sigte. Fysioterapeut fra Sundhedshuset skriver formål med opholdet, hvis borger kommer fra eget hjem. Fysioterapeuten udfører den fysiske genoptræning. Der er flere forskellige målgrupper, der visiteres til et korttidsophold. Det kan dreje sig om borgere, der er faldet. Det kan også være demente, terminale borgere og borgere til afklaring af, om de skal på et plejecenter. Endelig er der borgere der får et aflastningsophold.

Tilsynets anbefaler:

Dette forslag skal ses på baggrund af tilbagemeldinger fra både borgere og pårørende.

Tilsynet oplever, at der er brug for en forventningsafklaring til den fysiske træning ved fysioterapeut, fordi to borgere og to pårørende efterlyser mere træning ved en fysioterapeut.

Der er mange personer involveret i et korttidsophold, og det er essentielt for resultatet og samarbejdet at vide, hvad hinanden gør.

Tilsynet foreslår derfor at afholde 3 møder under opholdet. Det første møde, en midtvejsevaluering og en slutvurdering med alle involverede. Første møde med borger/pårørende, visitator og en repræsentant fra plejen kan f.eks. afholdes f.eks. et par dage efter indflytningen, hvor forventninger til opholdet drøftes. Samtidig kan der aftales en midtvejsevaluering med samme personkreds. Det giver gennemsigtighed, at alle er lige informeret samt større tryghed for borgere og pårørende. Ved midtvejsevaluering kan evt. forventninger justeres. Ved slutevaluering kan man drøfte, om forventninger er blevet indfriet. Det vil give medarbejderne nyttig viden, og hvis der er ros, er det en motivationsfaktor, og hvis der er kritik, kan der arbejdes på at gøre det bedre.

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 ergoterapeut Marianne Filbert, sygeplejerske Jane Odgaard og leder Lene Arved Nielsen.

Tilsynet blev foretaget den 5. April 2024 af Seniorkonsulent Elsebeth Norlén.