

Tilsynsrapport - ENDELIG

Uanmeldt kommunalt tilsyn i Vesthimmerland Kommune

Plejecenter Højgården

Højgårdsvej 10

9640 Farsø

Tilsynet er gennemført den 18.marts 2024.

Indholdsfortegnelse

Indholdsfortegnelse	1
Baggrund	2
Generelt	2
Siden tilsynet i 2023 har der været fokus på	4
Læsevejledning	5
Fund og tilsynets vurderinger	6
Dokumentation	6
Cura	6
Utilsigtede hændelser - UTH	6
Magtanvendelse	6
Klager	7
Kompetencer og tværfagligt samarbejde	7
Kompetenceark	7
Tværfagligt samarbejde	7
Hjælpe midler	7
Livskvalitet - ernæring - generelt - værdig død	8
Livskvalitet	8
Ernæring	8
Aktiviteter	8
Værdig død	8
Beboer og pårørende samarbejde med leverandøren	9
Beboere	9
Pårørende	9
Medicinhåndtering	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 2023
- Værdighedspolitik for 2018-2022
- Vesthimmerland Kommunes fokuspunkter for tilsyn 2024.

Tilsynets metode har været gennemgang af dokumentation, observationer samt dialog med medarbejdere, beboere 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 plejepersonale, hjælpemidler.
- Livskvalitet - ernæring - generelt - værdig død
- Borger- og pårørende samarbejde med leverandøren.

Generelt

På plejecenter Højgården bor 65 beboere, heraf er 14 plejeboliger for beboere med demens.

Der er etableret 19 korttidspladser og på sigt skal der være 22. De manglende tre pladser er stadig beboet af plejekrævende beboere fra tidligere. Disse ønsker ikke at flytte.

Det er besluttet, at der skal nedlægges 8 pladser midlertidigt. Der er aktuelt to tomme stuer. Der vil blive foretaget et selvstændigt tilsyn på korttidspladserne.

Personalet udgør cirka 105 stillinger hhv. fuldtidsstillinger og deltidsstillinger, og der er ikke ledige stillinger.

Der er ansat personale til rengøring af fællesarealer, og indtil d. 30. september er der en medarbejder til rengøring af beboernes stuer. Der er ca 7 ufaglærte ansatte.

Plejepersonalet vasker beboernes tøj.

Personalet arbejder gruppevis i de enkelte afdelinger.

Der er fællesrum i de enkelte afdelinger og her spiser beboerne sammen, hvis de ønsker det. Desuden foregår der forskellige dagligdagsaktiviteter. Personalet iværksætter forskellige aktiviteter, spiller og synger med beboerne og sidder sammen. Alle fællesrum fremstår hyggelige.

Plejecenteret fremstår rent og roligt med en venlig og imødekommende atmosfære.

Siden tilsynet i 2023 har der været fokus på

- Ny organisering, hvor sygeplejerskerne er tilknyttet den enkelte afdeling. Dette skal sikre, at der altid er en sygeplejerske til stede. Dette startede for en måned siden.
- Der er nedsat en arbejdsgruppe, der skal definere, hvad det betyder at være kontaktperson. Hvem har ansvar for de forskellige opgaver omkring den enkelte beboer. Arbejdsgruppen skal være færdig med sit arbejde inden juni måned. Derefter skal resultatet fremlægges i det lokale MED udvalg. Det har været et ønske fra pårørende og ledelsen at få dette beskrevet.
- Styrelsen for Patientsikkerhed har givet 2 påbud og på baggrund heraf er der arbejdet på at indføre dosisdispenseret medicin. Ca 80% af beboerne er nu på dosisdispenseret medicin. Dette giver større sikkerhed ift medicindosering og det frigiver tid til personalet.
- Viso udbyder gratis kurser. Plejecenter Højgården har søgt kurset
 - “Forebyggelse af omsorgstræthed”. Der er aftalt tre forløb af 3 x 3 timer. Der er tre afdelinger, der skal på dette kursus
 - “Kompetenceudvikling i sindslidelse og misbrug”. 14 medarbejdere skal på dette kursus i foråret, og ca 20 medarbejdere i efteråret.
 - “Nænsom nødværge” hvor medarbejdere deltager i efteråret
- Der er etableret en Demens Ressourcegruppe

Tilsynets vurdering er udarbejdet på baggrund af

- Interviews med
 - 4 beboere
 - 4 pårørende
 - 4 medarbejdere
 - 2 teamledere
 - Lederen i plejeenheden
 - Observationer i fællesområder

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**

Vurderingen i denne kategori fremkommer på baggrund af at:

Forholdene kan karakteriseres ved at være gode og tilstrækkelige, og tilsynet har konstateret få mangler, som relativt let vil kunne afhjælpes. Det meget tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.

Tilsynets anbefalinger

Der er anbefalinger under punktet Cura og borger og pårørende samarbejde med leverandøren.

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.

Fund og tilsynets vurderinger

Dokumentation

- Der dokumenteres i Cura.
Tilsynet konstaterede at genoplivning, informeret samtykke og livshistorie og vaner var registreret i Cura ved tilsynets stikprøvekontrol
- Livshistorie
Medarbejderne bruger livshistorie som udgangspunkt for snakken med beboere, specielt når der kommer nye beboere for bedre at lære dem at kende og derfor er der foretaget stikprøver i Cura.
- Triagering
Der afholdes triagering møder i hver afdeling om morgenen ud fra beboernes plejebenhov. Her deltager sygeplejersken som følge af den nye struktur. Møderne giver mulighed for faglig refleksion og læring. De giver et godt overblik og bruges også til at sikre, hvem der er ansvarlig for hvilke beboere. Det er et nyt tiltag, at der triageres for hele Højgården. Det betyder at der tages stilling til opgaveløsningen den enkelte dag. Hvis der er udfordringer med f.eks en sygdomsmeddeling, drøftes det, hvordan opgaverne bedst løses. Det er principperne fra triagering modellen der bruges - rød, gul, grøn. Det betyder en fælles prioritering af opgaver. Dette tiltag skal drøftes i det lokale MED.

Cura

Det er oplevelsen hos medarbejderne, at de nye ændringer har betydet en mere enkel dokumentation, fordi der kun skal dokumenteres, når der er forandring hos beboerne. Det er lettere at finde rundt.

Tilsynet oplever, at medarbejderne har let ved at orientere sig i Cura. Medarbejderne skal orientere sig i Cura under helbredstilstande og observationer ved vagtens begyndelse.

Tilsynet konstaterer, at der bliver givet udtryk for, at det ikke er en vane for alle endnu.

Utilsigtede hændelser - UTH

Der er sedler i de enkelte afdelinger til registrering af fald, ikke givet medicin og infektioner.

Sygeplejersken samler disse en gang om måneden, og hun sikrer, at det sættes på dagsorden til teammøder, der holdes hver 5. uge. Der sikres således læring af de indberettede UTH.

Alvorlige UTH dokumenteres i Cura under den pgl beboer og indberettes direkte.

Medarbejderne oplever, at der sikres læring.

Magtanvendelse

- Der er ingen aktuel magtanvendelse.
Der har tidligere været en magtanvendelse, men denne beboer er død.
- Forebyggelse af magtanvendelse sker på flere måder.
Der afholdes beboerkonferencer, hvor en kompleks beboer gennemgås grundigt, og hvor forebyggelse af magtanvendelse også drøftes. Der har været intern undervisning i magtanvendelse og forebyggelse heraf.
- Der har været fokus og drøftelse af, om det er en "skal opgave", der skal klares nu, eller om det er en opgave, der kan vente.
- Der er drøftet accept af individuelle behov hos beboerne.
Medarbejderne er instrueret i at trække sig og aflede ved optræk til konflikt. Endelig praktiserer medarbejderne "sceneskift", hvor en kollega overtager opgaven. Medarbejderne giver udtryk for, at det er vigtigt med et godt kendskab til den enkelte beboer, og hvad der evt kan udløse en konflikt.
- Medarbejderne hjælper hinanden og bruger hinandens erfaringer.

Klager

Der er ikke kendskab til indkomne klager hos leder eller medarbejdere.

Ved henvendelser i det daglige fra beboere eller pårørende går personalet i dialog med de pågældende og lytter. I enkelte situationer henviser de til lederen.

Tilsynets vurderinger:

Plejecenter Højgården lever op til lovgivningen, de kommunale kvalitetsstandarder, værdigheds politikken og fokuspunkter for 2024 for god kvalitetsudvikling og læring herunder dokumentation. Det er vigtigt at medarbejderne bruger dokumentationen i Cura og orienterer sig ved vagtens begyndelse.

Tilsynets anbefaler:

Tilsynet anbefaler, at der på kommende møder præciseres, at medarbejderne skal huske at orientere sig i Cura vedr helbredstilstande og observationer ved vagtens begyndelse.

Kompetencer og tværfagligt samarbejde

Herunder leveringssikkerhed, samarbejde mellem myndighed og plejepersonale og hjælpemidler.

Kompetenceark

De nye kompetenceark har været drøftet med sygeplejerskerne og SSA og de er ikke taget i brug endnu.

Ved delegerede opgaver dokumenteres i Cura under den enkelte beboer.

Der foregår sidemandsoplæring i forbindelse med nye opgaver, og medarbejderne spørger, hvis de er i tvivl.

Tværfagligt samarbejde

- Medarbejderne giver udtryk for, at de har et godt tværfagligt samarbejde. De hjælper hinanden færdige også på tværs af afdelingerne. De siger tingene til hinanden og prøver også at undgå brok. Tilsynet interviewer en SSA elev som giver udtryk for, at der bliver givet god vejledning til elever. Hun kan også altid spørge ind
- Medarbejderne deltager i undervisningen f.eks fælles sprog 3, basale opgaver, magtanvendelse og e-learning programmer. De kan ønske intern undervisning, hvis de oplever, der er et behov
- Dialogen med samarbejdsparter er god. Der arbejdes i teams, så beboerne kender alle. Hver medarbejder er ansvarlig for et antal beboere, hvilket fordeles ved vagtens begyndelse.

Hjælpemidler

Der er de hjælpemidler, der er brug for.

Tilsynets vurderinger:

I alle målepunkter lever Plejecenter Højgården 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

Livskvalitet

Der er fokus på den gode indflytning som basis for livskvalitet.

- Den første dialog og forventningsafklaring sker ved fremvisning af lejligheden, hvor man siger ja tak.
- Derefter er der en indflytningssamtale, hvor kontaktsygeplejerske og kontaktperson deltager.
- Opfølgning sker efter tre måneder, hvor der inviteres til en samtale.
- Derefter er der en samtale en gang om året og individuelt, hvis der er behov.

Medarbejderne fortæller, at der tages udgangspunkt i, hvad beboeren selv kan, og hvad der skal hjælp til. Livshistorien bruges aktivt for at sikre medbestemmelse og medinddragelse.

Tilsynet har ved stikprøver konstateret, at der er skrevet livshistorie på beboerne i Cura.

Ernæring

Der produceres mad i køkkenet og beboerne spiser i de enkelte afdelinger. De fleste beboere spiser i fællesrummet, men der er også enkelte, der spiser hos sig selv. Der sidder en medarbejder med ved måltidet, og denne spiser et pædagogisk måltid. Ligeledes observerer medarbejderen, om beboerne spiser, eller om der skal ske ændringer, f.eks beriget kost. Der tages individuelle hensyn til den enkelte beboer og dennes ønsker. Beboerne har indflydelse på madplanen, der laves for en måned af gangen og der produceres forskellige diæter.

Aktiviteter

På Plejecenter Højgården er der et dagcenter for borgere udefra. Nogle beboere på centret deltager også til arrangementer, sang, kortspil og forskellige andre aktiviteter eller bare for samværet. Der er samarbejde med børnehave og skole, og de kommer på besøg. Der er gudstjeneste og der er frivillige fra Farsø kirke, der kommer på besøg. I de enkelte afdelinger er der også aktiviteter, som plejepersonalet sætter i gang. Det kan være sang, film, kortspil og ludo. Det kan også være hyggeligt samvær med en kop kaffe. Beboerne bliver medinddraget i at dække bord og rydde af ligesom nogle er aktive med at lægge tøj sammen.

Højgårdens venner laver også forskellige aktiviteter. Der er ca 30 personer i gruppen. Der er ca 7 frivillige, der arrangerer gåture og er besøgsvenner. Der kommer en besøgs hund.

Værdig død

Døden italesættes, når en beboer tager emnet op, og medarbejderne er således klar på opgaven.

I indflytningssamtalen drøftes værdig død og genoplivning, hvis spørgsmålet kommer, men ellers drøftes det langs ad, når det falder naturligt ind. Ved spørgsmål om genoplivning skrives i Cura, hvis dette ikke ønskes og dokumentationen er i orden.

Tilsynets vurderinger:

I alle målepunkter lever Plejecenter Højgården op til lovgivningen, de kommunale kvalitetsstandarder, værdighedspolitikken og fokuspunkter for 2024 for god inkludering af beboernes livskvalitet herunder aktiviteter og en værdig død

Tilsynets anbefaler:

Tilsynet har ingen bemærkninger.

Beboer og pårørende samarbejde med leverandøren

Beboere

Tilsynet snakkede med tre beboere, som alle var tilfredse med den hjælp og pleje, de modtager. De oplever, at medarbejderne er imødekommende og venlige. De føler sig medinddraget, og de har selvbestemmelse. En beboer kunne ikke give udtryk for sin mening verbalt. Pågældende var i sin egen verden og var tilbage i sit arbejdsliv, og han havde travlt med at gå rundt og løse de opgaver, der hørte til. Han så ud til at være tilfreds og kunne rummes i afd. Der er brug for at se, hvor han går hen, fordi beboeren også tit går ind på andre beboerstuer. Det hele foregik stille og roligt, da tilsynet var på besøg. De to beboerne kommer i dagcentret, og er glade for aktiviteterne der. De deltager også i de aktiviteter, der er i fællesrummet. En går ture udenfor. En beboer kunne ønske sig at være på en afdeling med flere kvinder. De tre beboere, som sad ved bordet i fællesrummet var alle tilfredse med den varme mad, som var fiskefileter, kartofler og persillesovs.

Pårørende

De 4 pårørende kontaktes telefonisk.

De pårørende oplever plejen og omsorgen som god og er godt tilfredse. De oplever, at der er god kontakt til medarbejderne, og at de bliver kontaktet ved ændringer.

En pårørende oplever at moderen er ved at falde til. Det har været svært at komme på besøg, fordi de har oplevet, at moderen blev ulykkelig. Det har hjulpet, at medarbejderne har fortalt, at det hurtigt er gået over igen efter besøget.

En pårørende undrer sig over flere ting. Hun oplever, at hendes mor kommer sent op, at der ikke er aktiviteter nok, og at beboerne ofte får risengrød. Tilsynet har aftalt at bede leder Lene Arved Nielsen om at kontakte hende for at aftale et møde. Formålet er at få drøftet de forskellige synspunkter igennem.

Information til de pårørende sikres individuelt, det kan være et møde eller en telefon kontakt.

Der udgives en husavis en gang om måneden. Desuden bruges facebook, hvor der lægges billeder op af forskellige aktiviteter. Der er samtykke fra beboerne mht fotografering.

Tilsynets vurderinger:

I alle målepunkter lever Plejecenter Højgården op til lovgivningen, de kommunale kvalitetsstandarder, værdigheds politikken og fokuspunkter for 2024.

Tilsynets anbefaler:

Leder Lene Arved Nielsen inviterer til et møde med de pårørende for at drøfte de forskellige synspunkter.

Medicinhåndtering

Tilsynet omfatter ikke de læge- og sundhedsfaglige aspekter, herunder medicinhåndtering, som er underlagt tilsyn fra Styrelsen for Patientsikkerhed. I tilfælde af åbenlyst u hensigtsmæssige forhold ville vi på trods heraf selvfølgelig reagere og orientere rette myndighed.

Afsluttende opsamling på tilsynets fund blev givet til 2 teamledere og leder Lene Arved Nielsen. Tilsynet blev foretaget den 18. Marts 2024 af Seniorkonsulent Elsebeth Norlén.