

# **Tilsynsrapport - ENDELIG**

**Uanmeldt kommunalt tilsyn i Vesthimmerland Kommune**

**Plejecenter Højgården**

**Højgårdsvej 10**

**9640 Farsø**

**Tilsynet er gennemført den 20.marts 2023.**

## Indholdsfortegnelse

<b>Indholdsfortegnelse</b>	1
Baggrund	2
Fysiske rammer	2
Siden tilsynet i 2022 har der været fokus på	3
Tilsynets konklusion og anbefalinger	4
Læsevejledning	5
Fund og tilsynets vurderinger	6
Kvalitetsudvikling og læring herunder dokumentation	6
Dokumentation	6
Klager	6
Kvaliteten i plejen	6
Kompetencer og tværfagligt samarbejde	7
Kompetenceskemaer	7
Livskvalitet herunder selvbestemmelse, aktiviteter, og en værdig død	7
Aktiviteter	7
Værdig død	8
Ernæringsindsats	8
Samarbejde med beboere og pårørende	9
Beboere	9
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 2022
- Værdighedspolitik for 2018-2022
- Vesthimmerland Kommunes fokuspunkter for tilsyn 2023.

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 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

## Fysiske rammer

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

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 30. maj er der en medarbejder til rengøring af beboernes stuer. Der er ca 5 ufaglærte ansat. 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 daglige aktiviteter. 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.

Ved tilsynsbesøget i dag var demensafdelingen ramt af corona og derfor isoleret. Tilsynet besøgte derfor ikke denne afdeling.

## Siden tilsynet i 2022 har der været fokus på

- Dokumentation  
Fremadrettet skal der arbejdes bevidst efter “ den røde tråd”, så det sikres at dokumentationen foregår systematisk. Der er plan for dette arbejde.
- Personcentreret omsorg.  
Der er arbejdet med dette internt på Højgården og fremadrettet skal alle medarbejdere på et to dages kursus. De første medarbejdere har været afsted og ved årsskiftet har alle deltaget.
- Organisering af møder  
Der afholdes beboer konference afdelingsvis efter behov. Det er medarbejderne, der efterspørger disse. Deltagere er medarbejdere, teamleder og centerleder.
- Teammøder afholdes afdelingsvis for medarbejdere og teamledere.
  - Hver 5. uge afholdes sygepleje møde
  - Morgenmøder afholdes en gang om ugen
  - Tavlemøder afholdes hver dag i afdelingen og der triageres.
  - Der afholdes desuden møde for hhv aften- og nattevagt.
- Trivselssamtaler  
Næsten alle medarbejdere har haft en samtale. Det er de to teamledere, der afholder disse. Der skal efterfølgende ske en evaluering.  
Til efteråret skal der afholdes teamudviklingsamtaler med en anerkendende tilgang.
- Utsigtede hændelser ( UTH).
  - Der er udnævnt en ansvarlig for denne opgave, det er den ene teamleder. Denne samler papirskeemaer sammen en gang om måneden og indberetter samlet.
  - UTH drøftes på de daglige tavlemøder. Således sikres læring.  
Hvis der er flere UTH fra samme medarbejder, drøftes det konkret med denne
  - Sygeplejerskerne er introduceret til Cura plan og skal fremadrettet indberette i CURA

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 2023 er tilsynets konklusioner, at Plejecenter Højgaarden lever op til lovgivning, værdighedspolitik, de kommunale kvalitetsstandarder og fokuspunkter for tilsyn 2023 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 en anbefaling under punktet samarbejde med beboere og pårørende.

Det er tilsynets vurdering, at der på plejecenter Højgården er iværksat rigtig mange initiativer. Det spændende er, om de bliver implementeret i dagligdagen, og således "får liv" på plejecentret. Denne opgave er stor og vigtig. Der er umiddelbart ikke brug for flere nye tiltag, hvis medarbejderne også skal kunne følge med.

Oplysninger om åbenlyst uhensigtsmæssige forhold vedr. medicingivning fra åbne medicinbægre i fællesrum 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.

Derfor er denne observation ikke medtaget i tilsynets bedømmelse.

Se også afsnit om medicin håndtering.

## Læsevejledning

Rapporten er opbygget med en indledende beskrivelse af målgruppen, fysiske rammer og kvalitetsforbedrende initiativer iværksat siden tilsyn i 2021.

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 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.

## Fund og tilsynets vurderinger

### Kvalitetsudvikling og læring herunder dokumentation

De interviewede medarbejdere giver udtryk for, at der er en god tone mellem dem og også i forhold til beboerne. De siger også, at tonen er blevet bedre siden sidste besøg. Hvis der i en stresset hverdag bliver talt mindre pænt bliver det sagt til den pågældende.

Medarbejderne giver udtryk for, at de lytter og anerkender både i forhold til beboerne og de pårørende.

#### Dokumentation

- Der dokumenteres i Cura.  
Tilsynet konstaterede at genoplivning, informeret samtykke og livshistorie 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.
- Der er medarbejdere, der har lidt svært ved at finde rundt i Cura, så projekt "den røde tråd" er et godt tiltag.
- UTH  
Disse dokumenteres på sedler på kontoret i afdelingen og samles af teamleder. Medarbejderne oplever, at det drøftes i afd. og på den måde sikres læring

#### 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.

Medarbejderne hører fra de pårørende, at de synes, der er mange nye, og der er flere syge i perioder.

#### Kvaliteten i plejen

Der triageres hver dag på tavlemøderne.

Der er en fast mødestruktur med morgenmøde en gang om ugen.

#### Tilsynets vurderinger:

Plejecenter Højgården lever op til lovgivningen, de kommunale kvalitetsstandarder, værdigheds politikken og fokuspunkter for 2023 for god kvalitetsudvikling og læring herunder dokumentation

#### Tilsynets anbefaler:

Tilsynet har ingen anbefalinger

## Kompetencer og tværfagligt samarbejde

### Kompetenceskemaer

Alle medarbejderne kompetenceafklares. Kompetencerne dokumenteres på papir, som hænger på kontoret i afdelingen. 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.

Medarbejderne giver udtryk for, at de har et godt tværfagligt samarbejde. De hjælper hinanden færdige og også på tværs af afdelingerne.

Dialogen med samarbejdsparter er god. Sygeplejerskerne er synlige i huset, og de har tid til dialogen. Der er planlagt en ny organisering for kontaktpersoner, så der er to eller tre medarbejdere som kontaktpersoner for den enkelte beboer. Dette skal sikre, at de pårørende altid kan få fat på en medarbejder, der har kendskab til beboeren. Derudover arbejdes der i teams.

### Tilsynets vurderinger:

I alle målepunkter lever Plejecenter Højgården op til lovgivningen, de kommunale kvalitetsstandarder, værdighedspolitikken og fokuspunkter for 2023 for kompetencer og tværfagligt arbejde.

### Tilsynets anbefaler:

Tilsynet har ingen bemærkninger

## Livskvalitet herunder selvbestemmelse, aktiviteter, og en værdig død

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

- Den første dialog sker ved fremvisningen af lejligheden.
- Derefter er der en indflytningssamtale, hvor leder og teamleder deltager.
- Opfølgning sker efter tre måneder.
- 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.

### 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.

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. En medarbejder fortæller, at de i weekenden sommetider gør noget særligt ud af borddækning, servietter mm. så det bliver lidt festligt. Andre gange samler medarbejderne beboere fra tre afdeleinger og sætter aktiviteter i gang med boldspil, bager og synger. Der kan også være pårørende med.

Højgårdens venner laver også forskellige aktiviteter.



## Værdig død

Døden italesættes, når en beboer tager emnet op, og medarbejderne er således klar på opgaven. Lederen deltager i indflytningssamtalen og her sikres, at emnet bliver taget op. Ved spørgsmål om genoplivning skrives i Cura, hvis dette ikke ønskes.

“Klar til samtalen” er en temadag som afholdes for alle medarbejdere i 2023, og som skal hjælpe medarbejderne med den svære samtale om døden.

### **Tilsynets vurderinger:**

I alle målepunkter lever Plejecenter Højgården op til lovgivningen, de kommunale kvalitetsstandarder, værdighedspolitikken og fokuspunkter for 2023 for god inkludering af beboernes livskvalitet herunder aktiviteter og en værdig død

### **Tilsynets anbefaler:**

Tilsynet har ingen bemærkninger

## Ernæringsindsats

Beboerne vejes rutinemæssigt 1 gang om måneden eller efter behov.

Medarbejderne observerer beboerne ved måltiderne. De holder øje med om de ændrer spisevaner, og om de spiser godt. Der tages hensyn til diæter, og der er altid forskellige til rådighed for beboerne herunder også proteindrikke. Småtspisende tilbydes små retter.

Maden spises i fællesrummet, hvis det ønskes.

Der er også mulighed for at få maden ind på stuen. Det afgørende er, hvad beboeren ønsker. Tilsynet oplevede, at de fleste sad i fællesrummet.

I fremtiden vil der være en medarbejder, der er måltidsvært ved måltiderne. Denne skal skabe den gode stemning, og den gode snak ved bordet.

Der skrives en madplan for en måned ad gangen i de enkelte afdelinger. Denne laves i samarbejde med beboerne, og de kan komme med deres ønsker.

### **Tilsynets vurderinger:**

I alle målepunkter lever Plejecenter Højgården op til lovgivningen, de kommunale kvalitetsstandarder, værdighedspolitikken og fokuspunkter for 2023 for god ernæringsindsats

### **Tilsynets anbefaler:**

Tilsynet har ingen bemærkninger

## Samarbejde med beboere og pårørende

### Beboere

Tilsynet snakkede med 4 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 at de har selvbestemmelse.

- De tre af beboerne kommer i dagcentret
- En kommer i træningslokalet to gange om ugen
- En har en besøgsven og går i øvrigt går selv ture
- En beboer kunne ønske sig mere træning på kondicykel
- En beboer oplever at maden kunne smage af noget mere, og at kødet er sejt
- De tre andre beboere er tilfreds med maden.
- En beboer oplevede, at indflytning på plejecenter havde været svær. Denne beboer er yngre end de øvrige

### Pårørende

De 3 pårørende kontaktes telefonisk, og en pårørende var på besøg.

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

1 pårørende oplever, at der er mange dilemmaer i rollen som pårørende, men konkluderer, at hvis hendes mor er tilfreds, så er hun det også.

1 pårørende har oplevet, at plejen ikke altid har været klaret før fyditerapeuten er kommet og skal træne med beboeren og at nogle af medarbejdere ikke altid ved, hvilke opgaver der skal løses hos hendes mand. Denne pårørende siger det altid direkte, når hun er utilfreds, og medarbejderne/ leder tager dialogen. Der er således ikke forhold, som den pårørende ikke har givet videre. Hun oplever heller ikke, at flytningen til plejecentret har ikke været let hverken for beboeren eller den pårørende.

#### **Tilsynets vurderinger:**

I alle målepunkter lever Plejecenter Højgården op til lovgivningen, de kommunale kvalitetsstandarder, værdigheds politikken og fokuspunkter for 2023.

#### **Tilsynets anbefaler:**

At der forebyggende tages samtaler med den pårørende, der har været utilfredshed på flere punkter. Dette 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

## Medicinhåndtering

Medicin doseres i et rum for sig, således at der er ro til opgaven. Derefter opbevares medicinen på beboerens stue i et aflåst medicinskab. Dosispakningen er forsynet med beboerens navn og cpr nr.

Medarbejderne tager medicinen fra dosispakningen og kontrollerer antallet af tabletter. Tilsynet ser medarbejdere give medicin på beboer stuen sammen med yoghurt/ vand.

Efterfølgende får Tilsynet ved interview med medarbejderne information om, at der er medicin i medicinbæger uden navn, der bliver sat på bordet i fællesrum.

Dette bliver taget af beboere uden kontrol af, om alle piller bliver taget.

Ifølge medarbejderne sker dette næsten dagligt, hvilket kan tyde på en uhensigtsmæssig vane. Der er en medarbejder, der siger, at hun siger det til kollegaerne, hvis hun ser det.

Disse oplysninger om åbenlyst uhensigtsmæssige forhold vedr. medicingivning fra åbne medicinbægre i fællesrum 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.

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.

Derfor er denne observation ikke medtaget i tilsynets bedømmelse.

Afsluttende opsamling på tilsynets fund blev givet til teamleder og leder Lene Arved Nielsen.

Tilsynet blev foretaget den 20. Marts 2023 af Seniorkonsulent Elsebeth Norlén.