

## Tilsyn: Nørremøllecentret 1 - Afdeling Øst 27. januar 2021

### Samtale med leder og medarbejdere

**Emne:** Opfølgning på tidligere tilsyn

**Tilsynets bemærkninger:**

Der er fulgt op på anbefalingen der blev i forbindelse med det sidst afholdt tilsyn, hvor der blevet afgivet en anbefaling omkring, at sikre at borgernes dokumentation lever op til de lovmæssige rammer for borgerdokumentationen.

**Emne:** Personalesituation

**Leder:**

Leder har været ansat siden primo december 2020.

Redegjorde for, hvordan hun er kommet i gang med arbejdsopgaverne i al almindelighed. Den første tid som leder har været meget travl og der mange nye ting at sætte sig ind.

Leder er blevet kastet ud i opgaverne fra start af og introduktionen og den første indføring i opgaven har været overordnet god. Er glad for, at hun kommer med erfaring fra andre lederstillinger samt har erfaring fra tidligere ansættelser BRK, da det har betydet at der er ting som er faldet nemmere ind.

Aktuelt er det leders primære opgave og mål, at få ordentligt fat i hele dokumentationsdelen i CURA, og løbende få sat sig ind i de mange nye opgaver.

Leder har indkaldt medarbejderne i enhederne til gruppemøder med henblik på at få en fornemmelse af, hvordan medarbejderne har det. Dette for at få overblik over hvilke behov, ønsker og frustrationer der aktuelt er i gruppen og i de forskellige vagtlag. Målet er at få en fornemmelse af hvad der fungerer og ikke fungerer, samt ikke mindst at give medarbejderne en positiv retning på opgaveløsningen, og forventningerne til hvordan disse kan /skal løses.

Det er leders vurdering, at de enkelte vagtlag normeringsmæssigt passer til de aktuelle opgaver.

Aktuelt er der vakance på en stilling, den er slået op. Sygefraværet ligger under BRK gennemsnittet, set gennemsnitligt over et år, hvilket er positivt

**Medarbejdere:**

2020 blev indledt med at man måtte sige farvel til flere medarbejdere over to omgange på bagkant af en faldende plejetyngde udmålt til beboerne. Dette gav efterfølgende en del utryghed og dårlig stemning i medarbejdergruppen. Corona nedlukningen kom ind imellem de to afskedigelsesrunder, hvilket naturligt også gav nogle udfordringer. Derudover har der været udlån af medarbejdere til andre enheder.

Aktuelt er det oplevelsen at den nuværende medarbejdergruppe fungerer godt sammen, og har et fint sammenhold omkring opgaveløsningen i det enkelte vagtlag.

Medarbejderne gav udtryk for, at i og med at gruppemøderne forventes at komme op at køre igen, at det så er håbet og forventningen at der bedre kan blive taget hånd og handling på uklarheder i opgaveløsningen.

**Tilsynets bemærkninger:**

Ingen bemærkninger

**Anbefaling:**

Ingen anbefaling

**Emne: Hverdagen på plejecentret og borgerens trivsel og relationer****Leder:**

Det er leders oplevelse, at der er fint udbud af aktiviteter målrettet beboerne. Aktuelt foregår disse på et lidt lavere niveau qua forsamlingsrestriktionerne. Aktuelt skal der afholdes beboermøder, og det er planen at udgive et kvartalsvist nyhedsbrev målrettet beboere og pårørende.

Leder har fokus på klippekortsordningen, og de muligheder og forventninger der ligger i brugen af ordningen.

Der nogle aktuelle besøgsbegrænsninger, hvor det er leders oplevelse at disse i den givne situation er accepteret og respekteret.

Leder fornemmer, at medarbejderne er opmærksomme på beboernes behov og har en god og respektfuld tilgang til den enkelte beboer.

**Medarbejdere:**

Medarbejderne redegjorde for hvordan de planlægger hverdagen for den enkelte beboer og for den samlede gruppe. Der er blandt andet fokus på at inddrage den enkelte, og generelt have fokus på generelt at sikre en så god pleje og omsorg som muligt.

Tilsynet drøftede med medarbejderne hvilke værdier de synes er vigtige at have med når man møder ind på arbejde. Fokus er blandt andet godt humør, empati og faglig tilgang.

Medarbejderne gav udtryk for, at de udfordringer der er i det daglige, på flere planer, godt kan og vil blive løst på en god måde.

Samarbejdet med de pårørende opleves generelt som værende godt og respektfuldt, og er der forskellige oplevelser af en given situation mellem pårørende og medarbejdere i forhold til den enkelte beboer, løses denne på en god måde.

Det udmeldte fokus på Corona nedkæmpningen i form af testning af medarbejdere, samt ikke mindst vaccinationen af beboerne og medarbejderne er en aktuell opgave der er stort fokus på. Langt størsteparten af beboerne (+95 %) bliver vaccineret for 2. gang i den allernærmeste fremtid, og kun 1 beboer ud af 30 skal ikke vaccineres.

**Tilsynets bemærkninger:**

Ingen bemærkninger

**Anbefaling:**

Ingen anbefaling

**Emne: Faglig indsats- og dokumentation**

Tilsynet tog stikprøver i dokumentationen (CURA) på to beboere.

**Beboer 1:**

Dokumentationen omkring IGVH (genoplivning) fandtes fyldestgørende udfyldt. Tilsynet bemærker dog, at den lægefaglige vurdering godt kunne være lidt mere præcis og konkret i sin formulering.

Medarbejderne gav udtryk for, at det er deres oplevelse at der er sygeplejefagligt fokus på at sikre den korrekte faglige præcise dokumentation.

**Generelle oplysninger (Mestring):**

**Hvem der varetager borgers helbredsmæssige interesser:** Her var det udover borger selv og borgers pårørende også noteret at det er egen læge og medarbejder, der varetager denne opgave. Tilsynet gjorde opmærksom på, at egen læge og medarbejdere ikke kan varetage denne interesse, i den forstand, at der bl.a. kan være tale om at give samtykke til behandling

**Generelle oplysninger (Helbredsoplysninger):**

Der fandtes generelt fint samspil mellem de angivne helbredstilstande og den medicin som beboeren får.

**Helbredstilstande:**

Hos beboeren fandtes dokumentation omkring forstoppelse beskrevet et forkert sted (**Hud og slimhinder**). Dette burde være dokumenteret under punktet **Udskillelse af affaldsstoffer**.

Under helbredstilstande, var punktet **Seksualitet** ikke taget stilling til. Tilsynet havde en drøftelse med medarbejdere og leder omkring de faglige og etiske overvejelser man sammen med beboer skal gøre sig i den forbindelse.

#### **Ydelser (Borgers liv):**

Tilsynet drøftede Klippekortsydelser til beboeren.

Medarbejderne oplyste, at der i forbindelse med afskedigelser og Corona nedlukning, var blevet meldt ud at der skulle være en mindre fokus på denne ydelse, grundet stort arbejdspress.

Der blev også gjort opmærksom på, at der fra ledelsesside fremadrettet skal være et målrettet fokus på Klippekortordningen

Tilsynet opfordrede derudover, til at være mere præcise på beskrivelsen og handlingen omkring udmøntning af ydelserne, samt fokus på at Klippekortsydelserne er ydelser der skal udføres på samme måde som andre visiterede ydelser.

Handlingsanvisningerne på ydelserne fandtes derudover generelt retvisende. Der bør dog være et større fokus på, at dokumentere hvilke handlinger, i eksempelvis bade- hygiejnesituationen, beboer selv kan klare.

Tilsynet opfordrede til, at det klart fremgår af dokumentation hvad et evt. samtykke explicit er blevet givet til.

#### **Beboer 2:**

Dokumentationen omkring IGVH (genoplivning) fandtes fyldestgørende udfyldt.

#### **Generelle oplysninger (Mestring):**

Under punktet **Hvem der varetager borgers helbredsmæssige interesser** fandt tilsynet den samme problematik, som hos beboer 1.

#### **Helbredstilstande:**

Under Helbredstilstande, var der ikke taget sygeplejefaglig stilling **Udskillelse af affaldsstoffer, Bevægeapparat, Hud og slimhinder.**

Dette er en klar fejl. Der er i alt 12 sygeplejefaglige punkter, som alle skal tages stilling til.

#### **Generelle oplysninger (Helbredsoplysninger):**

Tilsynet bemærkede, at det er vigtigt at det fremgår af helbredsoplysninger, hvem der er kommet med de noterede helbredsoplysninger (beboer selv, egen læge, pårørende)

#### **Ydelser (Borgers liv):**

Handlingsanvisningerne fandtes fyldestgørende udfyldt. Tilsynet opfordrede til, at det er sikret og fokus på hvad et evt. samtykke explicit er blevet givet til.

**Tilsynets bemærkninger:** Tilsynet fandt, at dokumentationen var bedret siden sidste års tilsyn, men der er stadig fejl i dokumentationen, hvorfor der gives en anbefaling.

**Anbefaling:**

Tilsynet anbefaler, at der tages skridt til at gennemgå samtlige borgers dokumentation i forhold til helbredstilstande, og de generelle oplysninger, herunder hvem der varetager borgers helbredsmæssige interesser. Tilsynet kommer på opfølgende tilsynsbesøg i maj 2020.

## Samtale med beboere

### Emne: Tilfredsheds afdækning

Tilsynet har talt med to beboere i forbindelse med dette års tilsyn.

**Boligen:**

**Beboer 1:**

Glad for sin bolig, der har den størrelse og indretning, der passer godt til det aktuelle behov.

**Beboer 2:**

Boligen er fin nok for beboeren, og har tilpas størrelse.

**Hverdagen:**

**Beboer 1:**

Synes at hverdagen er lidt stille lige for tiden. Især begrænsningerne om besøg er irriterende. Derudover er der tilbud om forskellige aktiviteter som man kan deltage i. Beboer deltager i disse, når hun er i humør til det.

Beboer kendte ikke til mulighederne i Klippekursordningen.

**Beboer 2:**

Har en meget stille og rolig hverdag, som bruges for størsteparten i egen lejlighed med at se fjernsyn. Indtager primært sine måltider i egen lejlighed.

**Forplejningen:**

**Beboer 1:**

Forplejningen er tilfredsstillende. Der mulighed for at bestemme menuen når man har fødselsdag, og det er også oplevelsen at man godt kan komme med forslag til menuen i al almindelighed. Spiser aftensmad i fællesskabet.

**Beboer 2:**

Forplejningen er gennemgående god. Der er rigeligt med mad.

**Medarbejderne:****Beboer 1:**

Beboer oplever at medarbejderne har for travlt, og ikke altid har den fornødne tid til også at tage en lille sludder. Medarbejderne taler pænt og respektfuldt til en.

**Beboer 2:**

Medarbejderne er søde og rare. Medarbejderne giver ofte udtryk for at de har travlt, og beboer har også lidt oplevelsen af, at det er sådan de har det.

**Den hjælp der ydes:****Beboer 1:**

Oplever overordnet at få den hjælp og støtte hun har behov for, og efterspørger. Tilfreds med rengøringsniveauet.

**Beboer 2:**

Tilfreds med hjælpen, men oplever også at medarbejderne ikke altid har- eller tager sig tid til den lidt ekstra (snak) i hverdagen. Citat: "De siger de har travlt"

**Omgangstonen:****Beboer 1:**

God og respektfuld omgangstone. Beboer har mødt ny leder og synes at hun tog sig god tid en snak.

**Beboer 2:**

Omgangstonen opleves som værende god og respektfuld.

**Aktiviteter og træning:****Beboer 1:**

Oplever ikke det store aktivitetsniveau for tiden grundet de aktuelle restriktioner.

**Beboer 2:**

Okay med tilbud om aktiviteter, selvom disse ligger meget stille for tiden. Glæder sig til at især sang dagene starter op igen

**Indflydelse på egen hverdag:****Beboer 1:**

Oplever at have indflydelse på egen hverdag, og selv bestemme over hvad hun vil og ønsker.

**Beboer 2:**

Har indflydelse på egen hverdag, og bestemmelse over eget liv

**Tilsynets bemærkninger:**

Ingen bemærkninger

**Anbefaling:**

Ingen anbefaling

## Samtale med pårørende/ Beboer- og Familieråd

### Emne: Tilfredsheds afdækning

I forbindelse med tilsynet har Tilsynet talt med to pårørende.

#### **Boligen:**

##### **Pårørende 1:**

Boligen har umiddelbart en passende størrelse i forhold til behovet, omend lift, kørestol og andre hjælpemidler fylder meget i en lille lejlighed.

Pårørende efterlyste at udgang til terrasse har en kørekant, således at beboer nemmere kan komme ind og ud til og fra terrasse. Tilsynet opfordrede pårørende til at gå videre med problemstillingen til Beboer- og Familierådet eller ejendomsbestyrelsen.

##### **Pårørende 2:**

Oplever umiddelbart at beboer er tilfreds med boligen.

#### **Hverdagen:**

##### **Pårørende 1:**

Efterlyste at der bliver udvist lidt mere opfindsomhed- og engagement i dagligdagen overfor beboerne i forhold til aktiviteter. Det er pårørendes oplevelse, at man ved at tænke lidt alternativt godt kan sikre et højere aktivitetsniveau selv i disse Coronatider. Tilsynet opfordrede til at bringe dette videre til leder.

Pårørende har oplevet at medarbejderne har slået nødkaldet fra, og først reageret senere på opkaldet

##### **Pårørende 2:**

Pårørende fortalte, at beboer giver udtryk for at der ikke sker meget i hverdagen, og dagene kan være lange. Der sker kun lidt aktivitet i løbet af en uge.

#### **Forplejningen:**

##### **Pårørende 1:**

Udtrykte tilfredshed med forplejningen. Beboer har den store forplejningspakke, og der tilfreds med hele den samlede forplejning inkl. mellemmåltider.

##### **Pårørende 2:**

Pårørende fortalte, at beboer giver udtryk for tilfredshed med måltiderne - mængden, præsentationen og det gode ved at det er en kok, der laver maden. Spisesituationen opleves som værende hyggelig.

Pårørende gav udtryk for, at det er lidt ærgerligt, at det køkken der i beboers bo-afsnit, ikke bruges som fabrikkens køkken, men kun til at indtage måltiderne i.

**Medarbejderne:****Pårørende 1:**

Pårørende og beboer er overordnet tilfreds med medarbejderne.

**Pårørende 2:**

Udtrykker tilfredshed med medarbejderne.

**Den hjælp der ydes:**

Begge pårørende gav udtryk for, at de ikke i udpræget grad har oplevet hvad klippekortsordningen kan bruges til og er blevet brugt til.

**Pårørende 1:**

Overordnet tilfreds med hjælpen der ydes. Gav dog udtryk for at det er ærgerligt /kritisabelt at beboers tøj altid bliver tørret i tørretumbler, og derfor kan blive ødelagt eller unødigt slidt alt for hurtigt.

Har for nyligt haft en kedelig oplevelse omkring og dele af den lavpraktiske pleje og hvordan denne udføres i de respektive vagtlag. Pårørende tager selv handling på dette.

**Pårørende 2:**

Overordnet tilfreds med den hjælp der ydes overfor beboer.

Pårørende har haft flere uheldige oplevelser med at medarbejderne ikke har reageret på beboers nødkald. Pårørende har påpeget dette overfor medarbejderne, der har undskyldt med at de har siddet i overlap, og ville reagere på opkaldet når overlappet mellem vagtlagene er overstået.

Pårørende er endnu ikke blevet indkaldt til opfølgingsmøde i forbindelse med indflytning.

Beboer er indflyttet for 6 måneder siden, og pårørende har forståelse for, at der i denne periode har været begrænsninger i forhold til besøg, møder etc.

**Omgangstonen:****Pårørende 1:**

Respektfuld omgangstone.

**Pårørende 2:**

Oplever ingen problemer i omgangstonen beboer og medarbejdere imellem

**Indflydelse på egen hverdag:****Pårørende 1:**

Der er nogle begrænsninger i hverdagen. Det er dog oplevelsen at det ikke er noget der gøres bevidst eller i ond vilje, men mere er et udslag af rutiner og / eller, at medarbejderne ikke synes det har tid til at udføre opgaverne



**Pårørende 2:**

Oplever ikke altid helt at beboer har fuld indflydelse på egen hverdag. Således er det oplevelsen at det at blive hjulpet op eksempelvis om morgen. Ikke altid sker efter et nogenlunde fast rul. Direkte adspurgt til dette, har medarbejdere givet udtryk for at dette skyldes at de har haft /har travlt og har svært ved nå tingene helt på samme måde fra dag til dag.

**Tilsynets bemærkninger:**

Tilsynet bemærker, at der er flere kritikpunkter i samtalen, som også er refereret under de enkelte punkter ovenfor. Der er en forventning om, at leder reagere på disse.

**Anbefaling:**

Tilsynet ønsker en redegørelse for, hvilke retningslinjer der er i forbindelse med nødkald, og en redegørelse for, om retningslinjerne overholdes. Redegørelsen skal være tilsynet i hænde senest 26. februar 2021.

## Samlet indtryk

Det er Tilsynets oplevelse, at beboerne på Plejecenter Nørremøllecentret afd. 1 Øst oplever at have et godt og trygt tilbud.

De pårørende giver udtryk for en generel tilfredshed, i forhold til det samlede tilbud der ydes overfor deres respektive pårørende, men der udtrykkes også kritik, som plejecentret er bedt om at reagere på

Der tilbydes i nogen grad aktiviteter både i og udenfor afdelingen, og tilbud om vedligeholdende træning overfor den enkelte beboer. Aktivitetsniveauet er dog noget nedsat med baggrund i COVID-19 situationen.

Tilsynet har desuden givet anledning til, at udtale, at beboerne får den hjælp, som de har ret til og behov for set i forhold til serviceloven og de gældende kvalitetsstandarder i kommunen m.m.

Der er forbindelse med tilsynet givet to anbefalinger:

- Tilsynet anbefaler, at der tages skridt til at gennemgå samtlige borgeres dokumentation i forhold til helbredstilstande, og de generelle oplysninger, herunder hvem der varetager borgers helbredsmæssige interesser. Tilsynet kommer på opfølgende tilsynsbesøg i maj 2020.
- Tilsynet ønsker en redegørelse for, hvilke retningslinjer der er i forbindelse med nødkald, og en redegørelse for, om retningslinjerne overholdes. Redegørelsen skal være tilsynet i hænde senest 26. februar 2021.

Ved tilsynet har medvirket:

Janette Jensen – Leder  
Lone Christensen - SoSu assistent  
Christina Kowsky - SoSu assistent  
To pårørenderepræsentanter  
To beboere

Fra Tilsynsenheden:

Mette Marker  
Henrik Boie

## Ledelsens bemærkninger

**Emne:** Ledelsens samlede vurdering af tilbuddet – (Anbefalinger, samlet indtryk etc.)

Overordnet set er, det glædeligt at læse at NMC Øst fungerer på en tilfredsstillende måde.

Afdeling Øst har for 2 måneder siden fået ny leder hvilket naturligt bevirker, at der vil være emner/opgaver og situationer der ikke er taget hånd om endnu.

Afdeling Øst har i 2020 haft et turbulent år hvor 6 medarbejdere blev lånt ud, da plejetyngden faldt drastisk over en kort periode. Nu da plejetyngden igen er steget, er Øst udfordret på rekruttering af personale ligesom resten af ældre området, derfor er det glædeligt at læse at personalet på Øst fungerer godt som en gruppe.

Derudover bemærker Plejecenterleder med tilfredshed:

- At der er fulgt op på sidste tilsyns bemærkninger.
- At dokumentationen er bedret omend der skal sikres et større samarbejde mellem center for ældre og sygeplejen omkring dokumentationen hos borgerne. Plejecenterleder vil på først kommende samarbejds møde italesætte problematikken, omkring de gråzoner for dokumentation i Cura hvor det har vist sig at forekomme.
- Afdeling Øst har iværksat en gennemgang i Cura af alle beboerne via deres kontaktperson, der tages et antal beboere op på gruppemøde ugentligt hvor Cura/dokumentationen drøftes. Der bør således ikke forekomme yderligere dokumentations problemer ved opfølgningen i maj.
- At beboerne på Øst føler at de har et godt liv.
- Der er ikke nedfældede retningslinjer omkring nødkald på NMC. Ledelsen vil undersøge om en sådan findes i Ældre eller om vi skal udarbejde en sådan snarest.

Alle medarbejdere er gjort bekendt med at nødkald svares der på med det samme. Dette er gjort mundtlig og via mail til alle medarbejdere på Øst af teamets leder.

Plejecenterleder er vidende om at daglig leder har indsendt en redegørelse som ønsket.

