

## Tilsyn: Tilsyn Plejecenter Nørremøllecentret – 08. december 2021

### Samtale med leder og medarbejdere

**Emne:** Opfølgning på tidligere tilsyn

**Tilsynets bemærkninger:**

Tilsynet er i 2021 gennemført som et samlet tilsyn for hele Nørremøllecentret, grundet flere lederskifter.

Tilsynet har været i dialog med de to afdelinger henover 2021 omkring opfølgning på de anbefalinger der blev givet i forbindelse med tilsynene i 2020. Endelig opfølgning på arbejdet med disse anbefalinger er sket i forbindelse med dette års tilsyn.

**Emne:** Personalesituation

**Leder:**

Der blev redegjort for den aktuelle personalesituation. På afdeling Øste har året været noget turbulent. Det har været svært at rekruttere og der er aktuelt vakance på SoSu assistenter. På afdeling Nord/vest betegnes personalesituationen som stabil. Aktuelt er der den medarbejder volumen der skal være i forhold til opgaveløsningen. Der er ikke helt ansat det antal SoSu assistenter som ville være det optimale, men det er oplevelsen at de medarbejdere der er i de respektive stillinger, løser opgaverne rigtigt fint.

**Medarbejdere:**

Medarbejder på Nord/Vest oplever en til tider ujævn personalesituation, hvor man som medarbejder skal løbe ganske stærkt for at nå opgaverne. Det gode kollegiale fællesskab gør dog man i fællesskab kommer godt i mål med opgaverne.

Afdelingerne har været og er i perioder belastet af at der vakance på nogle af stillingerne, og dette i dagligdagen er- og kan være en udfordring. Ydermere kan brugen af (en nødvendighed) ufaglært arbejdskraft, betyde at man som faglært medarbejder skal bruge en del tid på oplæring i opgaverne.

**Tilsynets bemærkninger:**

Tilsynet fik den oplevelse, at der er udfordringer i hverdagen, men også at de søges håndteret af ledelse og medarbejder i samarbejde.

**Anbefaling:**

Ingen

## Emne: Sygefravær

### Leder:

Sygefraværet på Nord/Vest har mest været korttidssygdom, men også langtidssygemeldingerne der ikke har været arbejdsrelateret. På begge afdelingerne ses dog et relativt højt sygefravær som i sin kontekst ikke opleves som værende arbejdsrelateret.

### Medarbejdere:

Et til tider stort sygefravær, som naturligt belaster opgaveløsningen. Typisk dækkes fravær ind ved at medarbejderne tager ekstra timer.

### Tilsynets bemærkninger:

Det er Tilsynets oplevelse at meget af fraværet er sæsonbestemt, og at der er ledelsesmæssigt fokus på at nedbringe sygefraværet

### Anbefaling:

Ingen

## Emne: Beboersammensætningen

### Leder:

Ledere oplever at beboersammensætningen overordnet ligner den der er på øens øvrige plejehjem og -centre. Samlet set er der ikke tale om en homogen gruppe i forhold til kognitive udfordringer, og fysiske /psykiske ditto.

### Medarbejdere:

En bred beboersammensætning, hvor de udfordringer som beboerne har, har mange udtryk, og udmønter i et forskelligt pleje- og omsorgsbehov.

### Tilsynets bemærkninger:

Ingen bemærkninger.

### Anbefaling:

Ingen

## Emne: Hverdagen på plejecentret og borgerens trivsel og relationer

**Leder:**

Ledere oplever at der er et højt aktivitetsniveau. Aktiviteterne planlægges for en måned f gangen, og der er et stor spænd i tilbuddene, der tager hensyn til og er rettet mod beboernes ønsker og funktionelle niveau.

Beboerne får udleveret aktivitetetsprogrammet. Der er fokus på at sikre de tilbud om ydelser der er i Klippeplansordningen, og det er oplevelsen at man for det meste "når i mål" med at få brugt Klippeplansordningen.

**Medarbejdere:**

Der blev redegjort for hvordan og hvilke aktiviteter der tilbydes beboerne. Beboerne kan deltage i den udstrækning de har lyst til det, og medarbejderne har opmærksomhed på at inddrage – og tilbyde medarbejderne disse mange forskellige aktivitetstilbud.

**Tilsynets bemærkninger:**

Ingen bemærkninger.

**Anbefaling:**

Ingen

**Emne:** Den sidste tid**Leder:**

Leder redegjorde for hvordan borgeren inddrages i og får defineret egne ønsker for *Den sidste tid*. Der er fokus på, at arbejdet med at få afdækket borgerens ønsker omkring *Den sidste tid*, godt kan optimeres og systematiseres således at det klart og detaljeret fremgår af borgerens dokumentation i CURA.

**Medarbejdere:**

Medarbejder fortalte om hvordan man typisk, i dialogen med den enkelte beboer, får afdækket eventuelle ønsker for Den Sidste tid. Medarbejder oplever at man som medarbejder er fagligt klædt på til på en faglig og etisk måde at varetage opgaverne omkring beboernes sidste tid.

**Tilsynets bemærkninger:**

Ingen bemærkninger.

**Anbefaling:**

Ingen

**Emne:** Samarbejde og kommunikation internt og eksternt

**Leder:**

Overordnet set har der været udfordringer i forhold til visse dele af det samarbejdet med nogle af de eksterne sygeplejefaglige aktører. Det er forhåbningen, at i og med der har sket udskiftninger i personkredsen, i forhold til disse samarbejder, at samarbejdet kommer tilbage på et godt og fagligt niveau.

Der blev redegjort for de samarbejder der er både internt og eksternt, og det er den samlede opfattelse at disse samarbejder fungerer tilfredsstillende, og hvor der er opleves uklarheder i samarbejdet er det oplevelsen at man på tværs har en vilje til at optimere disse samarbejder.

**Medarbejdere:**

Medarbejder redegjorde for med hvem og hvordan samarbejderne fungerer både internt og eksternt. Der blev givet eksempler på omkring hvad og hvordan disse samarbejder manifesterer sig.

Det er oplevelsen at samarbejderne generelt er velfungerende og man generelt kan have en dialog omkring tingene, eller hvor der er særlige problemstillinger, få løst disse.

Medarbejder oplever et rigtig godt kollegaskab.

**Tilsynets bemærkninger:**

Ingen bemærkninger.

**Anbefaling:**

Ingen

**Emne: Medarbejderkompetencer – kompetenceudvikling****Leder:**

Der skal laves kompetencescreening også på Nørremøllecentret i løbet af 2022. Den seneste screening (2020) viste ikke væsentlige mangler i fagniveauet.

Aktuelt er det oplevelsen at medarbejdergruppen samlet, ud fra kompetenceniveauet, har de nødvendige faglige kompetencer.

Der er løbende drøftelse og sikring af, at der sker den nødvendige faglige- og kompetencemæssige udvikling og kvalificering.

**Medarbejdere:**

Medarbejder oplever at have de nødvendige faglige forudsætninger og kvalifikationer til at løse de daglige opgaver. Det er tillige oplevelsen at man kan opsøge og få de nødvendige kompetencer fra kollegaer og sygeplejersker hvor man ikke har dem.

**Tilsynets bemærkninger:**

Ingen bemærkninger.

**Anbefaling:**

Ingen

**Emne: Samarbejde med pårørende - Generelt****Leder:**

Betegnes overordnet som væren d godt Hvor der uklarheder omkring samarbejdet, er det oplevelsen at dette kan løses i et samarbejde de pårørende.

Der er etableret Beboer- og Pårørenderåd, og det er håbet at denne gruppe vil kunne bidrage til at samarbejdet med de pårørende bredt optimeres.

**Medarbejdere:**

Oplever generelt et godt samarbejde med de pårørende. Der kan selvfølgelig være forskelligheder i opfattelsen af hvad og hvordan samarbejdet skal være, men at disse kan løses ad dialogens vej.

**Tilsynets bemærkninger:**

Ingen bemærkninger.

**Anbefaling:**

Ingen

**Emne: Planlægning af tilbuddet i forhold til den enkelte****Leder:**

Der blev redegjort for hvilke tanker, metoder, filosofier og arbejdsgange der ligger som grundlag for hvordan de pleje- og omsorgsmæssige opgaver udføres. Lederne gav eksempler hvor – og hvordan man tilgår dette arbejde – Blandt andet på beboerkonference, og med fokus på blandt andet væggtab, tryksår, fald, dehydrering, inkontinens og dårlig mundhygiejne.

**Medarbejdere:**

Tilsyn og medarbejder drøftede med hvilke metoder og arbejdsgange man typisk udfører de pleje og omsorgsmæssige opgaver – herunder at plejen tillige altid udføres med et individuelt fokus.

Medarbejder gav eksempler på nogle af de arbejdsgange og metoder man har fokus på (Herunder vægtmålinger, fokus på væskeindtagelse, tryksår o. Lign), og med hvilket fagligt fokus man arbejder med disse metoder og arbejdsgange.

**Tilsynets bemærkninger:**

Ingen bemærkninger.

**Anbefaling:**

Ingen

**Emne: Beboerindflydelse - Fællesskabet****Leder:**

Det er oplevelsen at beboerne har stor indflydelse på beslutninger i fællesskabet. Dette er sikret gennem blandt andet beboermøder og i planlægningen af de beboerrelaterede aktiviteter.

Ledelsen oplever at medarbejderne er gode til at "så frø" i forhold til at sætte beboerne i gang med at komme med bud på eksempelvis aktiviteter.

**Medarbejdere:**

Medarbejder fortalte om hvordan man i det daglige inddrager beboerne i at få indflydelse på fællesskabet. Medarbejder vurderer at der et godt fokus på at inddrage beboerne.

**Tilsynets bemærkninger:**

Ingen bemærkninger.

**Anbefaling:**

Ingen

**Emne: Selvbestemmelse – Individplan (Indflydelse på formulering af egne mål og indsatser.)****Leder:**

Det er den klare opfattelse at der er et stort fokus på at sikre egen indflydelsen i alle facetter af beboernes liv.

**Medarbejdere:**

Medarbejder har en helt klar oplevelse og opfattelse af at man i høj grad tilstræber at inddrage den enkelte i beslutninger i eget liv, uanset den enkelte beboeres psykiske og eller fysiske habitus.

**Tilsynets bemærkninger:**

Ingen bemærkninger.

**Anbefaling:**

Ingen

## Emne: Magtanvendelse - Vold (Regler, etik, moral, procedurer)

### Leder:

Tilsyn og ledelse drøftede elementer, og situationer omkring magtanvendelser og indgreb i selvbestemmelsen. Ledelse vurderer at det nok ville være en god ide at der sker en faglig genopfriskning af reglerne på gruppeniveau. Ledelse har fokus på at nye medarbejdere for en indledende information omkring magtanvendelsesreglerne i forbindelse med introforløbet.

### Medarbejdere:

Medarbejder redegjorde for hvilke tilgange man kan bruge og bruger i forhold til at sikre at indgreb i selvbestemmelsen er det sidste man tyer til i plejen – og omsorgen.

### Tilsynets bemærkninger:

Ledelses vurdering om, at det er en god ide at der sker en faglig genopfriskning af reglerne om magtanvendelse bifaldes af Tilsynet.

### Anbefaling:

Ingen

## Emne: Måltiderne

### Leder:

Der opleves et godt bredt fagligt fokus på at inddrage beboerne, og at man løbende har et fokus på at udvikle og kvalificere måltidstilbuddene, således at de følger med tiden og de ønsker som beboerne har.

### Medarbejdere:

Medarbejderne fortalte om hvilke praktiske og andre overvejelser man har i forbindelse med måltiderne. Der er fokus på i videst muligt omfang at inddrage den enkelte beboer i måltidssituationerne, således at den enkelte oplever der er valgmuligheder.

### Tilsynets bemærkninger:

Ingen bemærkninger.

### Anbefaling:

Ingen

## Emne: Tilbud om træning (§86)

**Leder:**

Der er fokus på ydelserne, men også en bevidsthed om at der ligger et udviklingspotentiale i forhold til at sikre at genoptrænings- og vedligeholdelsestræningsforløb bliver tilrettelagt og udført helhedsorienteret og tværfagligt, herunder at der bliver sat mål for de enkelte borgeres forløb.

**Medarbejdere:**

Medarbejdere og Tilsyn drøftede rammerne og indholdet i mulighederne omkring træning jf. §86 (Genoptrænende og vedligeholdende træning)

**Tilsynets bemærkninger:**

Ingen bemærkninger.

**Anbefaling:**

Ingen

**Emne: Faglig indsats- og dokumentation**

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

**Beboer 1**

Dokumentationen omkring IGVH (genoplivning) fandtes udfyldt, men det fremgik ikke af dokumentationen at der var taget lægefagligt stilling til genoplivning.

Funktionsevnetilstanden fandtes beskrevet, og der var indskrevet mål for vedligeholdelse af funktionsevner.

**Generelle oplysninger (Helbredsoplysninger):**

Oplysningerne fandtes velbeskrevet, og der fandtes gode sammenhænge mellem behandling og medicin.

**Generelle oplysninger (Helbredstilstande):**

Oplysningerne fandtes delvist fyldestgørende udfyldt. Således fremgik det ikke med dato hvornår og med henvisning til, at der der havde været en lægelige korrespondance, og om denne var ajourført i forhold og eksempelvis en given indsats var /er lægeordineret og hvad målet for indsatsen er (Referenceramme). Der fandtes flere eksempler på dette (Vægtmåling og blodtryksmåling)

Hvor der var angivet indsatser under Helbredstilstande, fandtes disse noteret afsluttet, når dette var tilfældet, og således korrekt dokumenteret.

**Generelle oplysninger (Mestring):**



Fandtes udfyldt. Der var fejl i hvem der kan varetage de helbredsmæssige interesser på borgers vegne, hvor det var anført at egen læge og eller plejepersonale kunne tage disse beslutninger. Det burde være borger selv eller pårørende der samtykker til dette.

### **Beboer 2**

Dokumentationen omkring IGVH (genoplivning) fandtes udfyldt, og det vurderedes at der var taget lægefaglig stilling til genoplivning.

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

Oplysningerne fandtes velbeskrevet, og der fandtes gode sammenhænge mellem behandling og medicin.

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

Borgers mestringsevner fandtes generelt velbeskrevne.

Det bemærkedes, at der var en uklarhed omkring hvem der varetager borgeres helbredsmæssige interesser, hvor det udover pårørende var anført at medarbejder tillige gjorde dette.

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

Handlingsanvisningerne til ydelserne fandtes udfyldt. Borger har selv givet udtryk for, at han ikke ønsker at bruge ydelserne i Klippekortet. Tilsynet bemærker, at der med fordel kan beskrives i hvilken retning man arbejder med borger (Kompenserende, rehabiliterende etc.) og dette står beskrevet med en praktisk anvisning for dette arbejde.

### **Tilsynets bemærkninger:**

Tilsynet bemærker, at der var tvivl om hvorvidt dokumentationen for genoplivningen fandtes eller skulle forefindes i den enkelte beboers lejlighed. Der ønskes en tilbagemelding til Tilsynet, om der forefindes fælles retningslinjer for dette for hele området.

### **Anbefaling:**

Ingen

## **Samtale med beboere**

**Emne:** Tilfredsheds afdækning

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

**Boligen:**

**Beboer 1:**

Godt tilfreds sin bolig, der har en fin størrelse. Boligen er en af de små, men stadig af en tilpas størrelse.

**Beboer 2:**

Er tilfreds med boligen. En tilpas størrelse i forhold til behovet.

**Hverdagen:**

**Beboer 1:**

Oplever ikke helt at udbuddet er bredt nok (variationen /bredden) af aktiviteter, men kan omvendt godt selv tage initiativ til at underholde sig selv.

**Beboer 2:**

Der er tilbud om aktiviteter, men der kunne godt ske lidt mere. Det er lidt de samme aktiviteter der tilbydes, og variationen er ikke så stor. Derudover opleves den almindelige hverdag, som værende god. Har Klippekorst, og har også tidligere brugt ydelsen men aer blevet dårligere fysisk, så har ikke så stor glæde af ordningen.

**Forplejningen:**

**Beboer 1:**

Tilpas varieret udbud, og variation på menuen. Har en oplevelse af at man som beboer godt kan komme med ideer til menuen.

**Beboer 2:**

Småt spisende, men godt tilfreds med forplejningen. Er der noget man ikke bryder sig om kan man altid få noget andet.

**Medarbejderne:**

**Beboer 1:**

Tilfreds med medarbejderne, der er meget opmærksomme og observante. Meget tilfreds med sin kontaktperson. Medarbejderne er til kryds og slange.

**Beboer 2:**

Rigtigt flinke medarbejdere.

**Den hjælp der ydes:**

**Beboer 1:**

Man får den hjælp man har brug for, og der er fokus på at støtte og hjælpe hvor det er nødvendigt, og opfordrer til at man som beboere selv tager initiativ og vedligeholder sig selv med eksempelvis gangtræning.

**Beboer 2:**

Oplever at få den hjælp man er visiteret til og i efterspørger.

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

God og respektfuld omgangstone.

**Beboer 2:**

Der er god omgangstone både mellem beboere og personale.

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

Beboer har ikke tilbud om træning, men sørger selv for at holde sig i gang med daglige gangture.

**Beboer 2:**

Er ikke stand til at modtage decideret fysisk træning grundet flere fysiske begrænsninger. Prøver på eget initiativ at holde sig lidt i gang.

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

Man har som beboer fuld indflydelse på egen hverdag.

**Beboer 2:**

I den udstrækning det handler om en selv, så har man indflydelse på sin egen hverdag. Man bestemmer over sig selv.

**Tilsynets bemærkninger:**

Ingen bemærkninger.

**Anbefaling:**

Ingen

## Samtale med pårørende/ Beboer- og Familieråd

**Emne:** Tilfredsheds afdækning

I forbindelse med tilsynet har Tilsynet talt med to pårørende.

**Boligen:**

**Pårørende 1:**

Gav udtryk for at pårørendes lejlighed har en passende størrelse, der passer til det aktuelle behov.

**Pårørende 2:**

Gav udtryk for at størrelsen på boligen svarer til det aktuelle behov og god. Dog opleves boligudgiften (Udover el, vand, varme, tv- licenser etc.) som værende stor.

**Hverdagen:**

**Pårørende 1:**

Har en oplevelse af, at der er tilbud om aktiviteter og ture, men beboer ønsker ikke som oftest, at deltage. Pårørende efterlyste at der lidt mere og oftere bliver tilbudt eksempelvis gangtræning.

**Pårørende 2:**

Der tilbydes aktiviteter, men det kunne være en god ide om der blev tænkt lidt nyt i forhold til paletten af og indholdet af aktiviteterne. Pårørende er aktiv i Beboer- og Familierådet og har ideer til førnævnte. Derudover ideer om at i højere grad at inddrage frivillige.

Tilsynet opfordrede til at gå videre med ideerne, og evt. bruge /søge på sommerpulje midlerne gennem dialog med ledelsen på Nørremøllecentret.

**Forplejningen:**

**Pårørende 1:**

Pårørende oplever at beboer er tilfreds med forplejningen, og der er et fint udbud og god variation i menuen.

**Pårørende 2:**

Beboer får sondemad.

**Medarbejderne:**

**Pårørende 1:**

Godt tilfredse med medarbejderne. God opmærksomhed fra de fleste af medarbejderne i forhold til beboerne.

**Pårørende 2:**

Overordnet er det oplevelsen at medarbejderne "er på" overfor beboerne, og at den enkelte medarbejder går opgaverne med indlevelse. Pårørende oplever stor lydhørhed og imødekommenhed fra med arbejdersnes side.

**Den hjælp der ydes:**

**Pårørende 1:**

Pårørende gav udtryk for at beboer modtager den hjælp som der er brug for.

**Pårørende 2:**

Pårørende havde ansøgt om ekstra bad til beboer. Pårørende havde modtaget telefonisk afslag på ansøgning. Tilsynet orienterede om, at pårørende kan udbede sig en skriftlig afgørelse således at der kan klages på afgørelsen. Derover er det oplevelsen at beboer overordnet modtager den nødvendige pleje- og omsorg.

**Omgangstonen:**

**Pårørende 1:**

God omgangstone.

**Pårørende 2:**

God omgangstone.

**Indflydelse på egen hverdag:**

**Pårørende 1:**

Oplever at beboer har indflydelse på egen hverdag.

**Pårørende 2:**

Pårørende gav udtryk for, at beboer i sin dagligdag har og får den nødvendige indflydelse på sin hverdag.

**Tilsynets bemærkninger:**

Ingen bemærkninger.

**Anbefaling:**

Ingen

## Rundgang på stedet

**Emne:** Tilbuddets fysiske rammer

Nørremøllecentrets afdelinger fremstod generelt velordnede og velrengjorte. Udendørsområderne fremstod velplejede og hyggelige.

De boliger som Tilsynet så, fremstod indrettet med beboernes eget præg, og fremstod tillige i en god rengøringsmæssig stand.

**Tilsynets bemærkninger:**

Ingen bemærkninger.

**Anbefaling:**

Ingen

## Samlet indtryk

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

Der tilbydes en række aktiviteter på plejecenteret, samt arrangementer og ture i og udenfor huset, og det er Tilsynets oplevelse, at der generelt er et positivt højt aktivitetsniveau målrettet beboerne.

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 ikke givet anbefalinger:

Ved tilsynet har medvirket:

Anette Løyche Greve – Plejecenterleder

Lærke Borup Carstensen - Leder af Plejecenter Nørremøllecentret 2

Christina Kowsky - SoSu assistent

Rikke Hansen - SoSu assistent

To beoerrepræsentanter

To beboere

Fra Tilsynsenheden:

Mette Marker

Henrik Boie

## Ledelsens bemærkninger

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

Det er glædeligt at læse at hverdagen for beboerne på NMC opleves som et godt og trygt sted. Dette skal ses i relation til, at der har været store rekrutterings udfordringer og lederskifte på begge afdelinger.