

Tilsyn: Nørremøllecentret 2 (Afdeling nord og vest) 23. maj 2019

Samtale med leder og medarbejdere

Emne: Opfølgning på tidligere tilsyn

Tilsynets bemærkninger:

Der blev ikke givet anbefalinger i forbindelse med tilsynet 2018.

Emne: Personalesituation

Leder:

Leder har været ansat siden 1. april 2019.

Leder oplyste, at det lige pt. har været svært at få besat en vakant assistentstilling, samt en aftenvagtstilling. Det betyder at afdelingen aktuelt dækker ind med vikarer.

Det er leders indtryk, at personalet på afdelingen, i perioden med lederskift, har følt sig lidt overladt til sig selv. Leder har fokus på at få samlet op på dette.

Medarbejdere:

Lige aktuelt er der et par vakante stillinger. Medarbejdere mener dette kan skyldes lidt tilfældigheder, da NMC normalt ikke har svært ved at rekruttere nye medarbejdere.

Det er oplevelsen, at det har været en lidt udfordrende periode, hvor der ikke har været en leder på afdelingen, men at der med ansættelsen af leder pr. 1. april nu positivt igen er lokal personaleledelse.

Tilsynets bemærkninger:

Ingen bemærkninger

Anbefaling:

Ingen bemærkninger

Emne: Sygefravær

Leder:

Det gennemsnitlige sygefravær i 2018 var 11,7 %, og positivt er sygefraværsprocenten for 2019 for nedgående – Ved seneste opgørelse i april lå fraværsprocenten på 6,8 %. Det er leders oplevelse, at størsteparten af fraværet ikke er arbejdsrelateret.

Medarbejdere:

Oplever ikke aktuelt udfordringer omkring sygefraværet. Det er oplevelsen at opgaverne bliver løst, ved brug af vikarer, og ved internt at dække ind. Sygefraværet i 2018 var stort, og var en blanding af arbejds- og ikke arbejdsrelateret fravær.

Medarbejdere gav eksempler på hvordan man ved delvis sygemelding, fastholder kollegaer i mindre krævende ansvarsområder, indtil de er tilbage for fuld kraft helbredsmæssigt.

Tilsynets bemærkninger:

Ingen bemærkninger

Anbefaling:

Ingen anbefalinger

Emne: Beboersammensætningen

Leder:

Størsteparten af beboerne er kognitivt udfordret, og mange af beboerne har demensproblematikker, der for nogles vedkommende er ret massive. Dette kræver en del af personalet, og der i den sammenhæng mulighed for at personalet kan modtage sparring/supervision/vejledning i forhold til opgaveløsningen. Leder gav eksempler på hvordan dette foregår.

Derudover er det oplevelsen, at personaleressourcerne svarende til opgaveløsningens karakter/tyngde, hvor der dog er et vist pres i nogle af timerne i aftentimerne. Leder er i proces med at se på om man planlægningsmæssigt kan få taget hånd om den udfordring.

Medarbejdere:

En meget bredt sammensat beboergruppe, hvis væsentligste udfordringer er af kognitiv karakter.

Tilsynets bemærkninger:

Ingen bemærkninger

Anbefaling:

Ingen anbefalinger

Emne: Hverdagen på plejecentret og borgerens trivsel og relationer

Leder:

Det er leders indtryk, at der er en bred vifte af tilbud af aktiviteter, og at personalet er opmærksomme på at støtte beboerne i at deltage. Leder har en ide om at aktiviteterne skal afspejle beboernes ønsker og behov, der kan variere meget.

Der er fokus på at udnytte mulighederne i klippekortsordningen, således at også de beboere, der ikke verbalt/kognitivt har mulighed for at efterspørge et særligt tilbud, får tilbudt en for beboeren givende aktivitet/oplevelse.

Medarbejdere:

Mange tilbud om aktiviteter både i og uden for afdelingen. En hverdag hvor den enkeltes valg er styrende for aktiviteten. Medarbejdere efterspurgte nogle fysiske rammer der i højere grad kunne tilgodese aktiviteter for mindre grupper og som fysisk er til rådighed spontant, og hvis rammer er "mindre larmende"

Medarbejdere vurderer, at beboerne profiterer af Klippe-kortsordningen.

Tilsynets bemærkninger:

Ingen bemærkninger

Anbefaling:

Ingen anbefalinger

Emne: Den sidste tid

Leder:

Leder har kendskab til hvilke muligheder/værktøjer der i forhold til at varetage beboerens ønsker til den sidste tid. Det er leders oplevelse at medarbejderne har et godt kendskab til hvilke pleje og omsorg der skal gives i forbindelse med livets afslutning.

Medarbejdere:

Medarbejderne har fokus på de særlige omstændigheder der er, og den særlige omsorg der kræves i forbindelse med livets afslutning. Medarbejderne gav eksempler på hvordan både omsorgen over for beboerne og de pårørende gribes an.

Tilsynets bemærkninger:

Ingen bemærkninger

Anbefaling:

Ingen anbefalinger

Emne: Samarbejde og kommunikation internt og eksternt

Leder:

Leder betegner, over en bred kam, samarbejdet internt og eksternt til at være tilfredsstillende. Samarbejdet er ikke konfliktfyldt, men der kan ind imellem være udfordringer omkring forventningsafstemning i forhold til dele af opgaveløsningen/ansvarsområder, som leder løbende har fokus på at få klarlagt og udbedret.

Det er oplevelsen at medarbejderne har tillid til leder, selvom leder kun har været ansat siden 1. april. Leder prioriterer at have en åben og direkte dialog – og kommunikation med medarbejderne.

Medarbejdere:

Medarbejderne oplever, at der nogle udfordringer i samarbejdet omkring uddelegering af nogle af de sygeplejefaglige opgaver, hvor det er oplevelsen at der ikke er klarhed om hvor kompetenceniveauet skal ligge, samt i hvilken udstrækning, når opgaven er uddelegeret, at man kan modtage hjælp, sparring, og vejledning.

Fint internt samarbejde afdelingerne imellem (nord, vest og øst), samt med andre interne og eksterne samarbejdsparter generelt (Visitation-, hjælpemidler- o.a.),

Tilsynets bemærkninger:

Det er Tilsynets oplevelse, at leder har fokus på at optimere opgavefordelingen og ansvaret for opgaveløsningen.

Anbefaling:

Ingen anbefalinger

Emne: Medarbejderkompetencer – kompetenceudvikling

Leder:

Leder oplever en ansvarsfuld og engageret medarbejdergruppe. For nuværende har leder ikke det store overblik over om der kompetencer der kunne optimeres. Den overordnede oplevelse er at medarbejderne har de fornødne kompetencer til den daglige pleje – og omsorgsopgave.

Leder opfordrer løbende medarbejdere til at være åbne om hvor der er tvivl eller særlige udfordringer i opgaveløsningen.

Medarbejdere:

Overordnede er det oplevelsen at man i det daglige har de fornødne kompetencer. Er der områder man ikke helt er ajour på, er der mulighed for at søge hjælp hos hinanden i medarbejdergruppen.

Tilsynets bemærkninger:

Ingen bemærkninger

Anbefaling:

Ingen anbefalinger

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

I den udstrækning at leder har kendskabet til det, er indtrykket at pårørende samarbejdet er ok. Leder tager dialogen med pårørende, hvis eller når der er uklarhed omkring eksempelvis, hvilke ydelser en beboer har ret til.

Leder deltager i indflytningssamtalerne med nye beboere, hvor der sker den første forventnings afstemning

Medarbejdere:

Generelt et godt samarbejde med de pårørende, og hvor der opstår problemer i det daglige samarbejde, der ikke kan løses her og nu, formidles de pårørende videre til leder med problematikken.

Tilsynets bemærkninger:

Ingen bemærkninger

Anbefaling:

Ingen anbefalinger

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

Der blev redegjort for hvilket kendskab leder, på nuværende tidspunkt i sin ansættelse, har til hvilke teoretiske praktiske og faglige metoder og arbejdsgange der er på afdelingen. Der blev givet eksempler på dette.

Leder gav eksempler på hvordan man på afdelingen sikrer omsorgen og plejen for særligt udsatte beboere – Herunder beboere hvor der opleves et pludseligt vægttab, tryksår, dehydrering o.lign.

Medarbejdere:

Medarbejdere gav flere eksempler på hvordan man har fokus på at hvordan man i daglige tilgodeser den enkelte i en meget bredt sammensat beboergruppe.

Fokus på en involverende – og anerkendende tilgang i arbejdet med beboerne, sammen med den grundlæggende sygepleje.

Tilsynets bemærkninger:

Ingen bemærkninger

Anbefaling:

Ingen anbefalinger

Emne: Beboerindflydelse - Fællesskabet

Leder:

Indflydelsen udøves i beboermøder månedligt, samt gennem Beboer- og Familierådet. Leder oplever at personalet har fokus på at sikre at også de svageste beboere er sikret medbestemmelse. Leder gav praktiske eksempler på hvordan man sikrer medbestemmelsen.

Aktuelt er det lidt svært at rekruttere pårørende repræsentanter til Beboer – og Familierådet fra afdeling nord-vest. Det vil blive gjort endnu nogle forsøg.

Medarbejdere:

Indflydelsen er sikret gennem beboermøder og beboer-og Familierådet.

Tilsynets bemærkninger:

Ingen bemærkninger

Anbefaling:

Ingen anbefalinger

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

Leder:

Stort fokus på at sikre den enkelte beboers selvbestemmelse, og leder gav udtryk for at der er et kvalificeret fokus på dette.

Medarbejdere:

Oplevelsen er at den enkelte beboer har fuld indflydelse på egen hverdag – og liv. Medarbejderne er opmærksomme på krydsfeltet mellem omsorgssvigt eller omsorgspligt.

Tilsynets bemærkninger:

Ingen bemærkninger

Anbefaling:

Ingen anbefalinger

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

Leder er kort blevet introduceret til regler og procedurer omkring magtanvendelser. Leder og Tilsyn drøftede ud fra konkrete eksempler, indgreb i selvbestemmelsesretten

Medarbejdere:

Medarbejdere og Tilsyn drøftede, gennem konkrete eksempler, regler, etik og praktiske handlinger omkring magtanvendelser.

Tilsynets bemærkninger:

Ingen bemærkninger

Anbefaling:

Ingen anbefalinger

Emne: Måltiderne**Leder:**

Praktisk kan der være udfordringer omkring hvordan man sammensætter grupperne til måltiderne jf. beboernes habitus. Beboerne kan altid selv bestemme om de vil indtage måltiderne i fællesskabet eller i egen lejlighed. Maden fremstilles i de lokale køkkener.

Rent logistisk kan det godt være en udfordring at huske, hvilke beboere, som er tilmeldt forskellige måltider, og også om de er med i velfærdskassen På sigt ville det være nemmest hvis alle beboere automatisk er en del af kun en madordning.

Medarbejdere:

Der var en hvis uklarhed om, hvorvidt det er politisk bestemt, at det varme måltid skal serveres om middagen eller om aftenen, eller om det er beboerne, der bestemmer. Som det er nu, er der varm mad om aftenen, men der er færre personaleressourcer end om middagen. Det kan god give udfordringer. Overordnet er oplevelsen omkring maddelen i Leve- og Bomiljø konceptet positivt.

Tilsynets bemærkninger:

Ingen bemærkninger

Anbefaling:

Ingen anbefalinger

Emne: Tilbud om træning (§86)**Leder:**

Der afholdes beboerkonferencer, hvor det er målet, at det sikres drøftet i hvilket omfang at den enkelte beboer har brug for- og gavn af et træningsforløb.

Leder beskrev for Tilsynet, hvordan en arbejdsgang omkring iværksættelse af et træningsforløb kunne se ud.

Medarbejdere:

Medarbejderne gav eksempler på hvor og i hvilke situationer der ansøges om visteret træning efter § 86.

Tilsynets bemærkninger:

Ingen bemærkninger

Anbefaling:

Ingen anbefalinger

Emne: Faglig indsats- og dokumentation**Leder:**

Det er indtrykket, at medarbejderne laver borgernær dokumentation. Leder oplever at der er bedre muligheder for at sikre denne dokumentation end på længe, via tablets på stedet.

Leder tror at den nødvendige dokumentation for størsteparten er i orden, men der kan være huller i dokumentationen og at der er plads til at optimere den samlede beboerdokumentation i CURA. Leder gav eksempler på den daglige opfølgning på dokumentationen.

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

Hos en beboer fandtes der ikke er en klar sammenhænge mellem de ydelser beboeren skal have hjælp til og plejeboligopgaveoversigten.

Tilsynet har ikke kunnet konstatere, at borgeren ikke får den hjælp borgeren skal have, men finder det risikabelt at dokumentationen ikke er fyldestgørende i forhold til når personale, uden kendskab til borgeren, skal løse den sundheds- og plejemæssige opgave.

Tilsynets bemærkninger:

Det blev af leder oplyst overfor Tilsynet, at personalet var blevet bedt om, fra CURA Teamet, at stoppe med at lægge servicelovsopgaver ind som plejeboligopgaver hvorfor dette stoppede.

Der er efterfølgende (for cirka en måneds siden) kommet meddelelse om at servicelovsydelser igen skal lægges ind som plejeboligopgaver.

Anbefaling:

Tilsynet anbefaler, at der igangsættes en proces med at skabe klar sammenhæng imellem de ydelser beboeren skal have hjælp til jf. serviceloven og opgavebeskrivelsen i plejeboligopgaveoversigten.

Samtale med beboere

Emne: Tilfredsheds afdækning

Tilsynet har talt med en beboer i forbindelse med dette års tilsyn.

Boligen:

Meget tilfreds med boligen der har en størrelse der passer helt perfekt til de aktuelle behov. Har haft rigtig god mulighed for at indrette lejligheden på en personlig måde.
Meget tilfreds med den rengøringsmæssige standard.

Hverdagen:

Der tilbydes en hel række aktiviteter og arrangementer hver uge. Dem kan man deltage i den udstrækning som man lyst til det.

Forplejningen:

Tilfreds med forplejningen. Er ikke direkte involveret i menu sammensætningen, men tror bestemt godt man kan komme med ønsker til menuen.

Medarbejderne:

Er glad for medarbejderne der er søde og hjælpsomme.

Den hjælp der ydes:

Får fuldt den hjælp som der er behov for, og medarbejderne er meget opmærksomme på at støtte den enkelte beboer i at vedligeholde egne færdigheder.

Omgangstonen:

God, respektfuld og positivt ligefrem.

Indflydelse på egen hverdag:

Oplever at have stor indflydelse på egen hverdag. Man kan søge og få de informationer man selv ønsker.

Tilsynets bemærkninger:

Ingen bemærkninger

Anbefaling:

Ingen anbefalinger

Samtale med pårørende/ Beboer- og Familieråd

Emne: Tilfredsheds afdækning

I forbindelse med tilsynet har Tilsynet talt med en pårørende.

Boligen:

Pårørende gav udtryk for stor tilfredshed med boligen, der i størrelse og mulighed for indretning opfylder beboers aktuelle behov. De fælles opholdsarealer er tillige gode og hyggelige.

Hverdagen:

Der er en fin bred vifte af tilbud om aktiviteter både i og udenfor plejecentret, som beboerne kan deltage i, alt efter lyst og overskud.

Forplejningen:

Tilfredshed med forplejningen, både hvad angår kvalitet og rammerne for måltiderne. Pårørende efterlyste lidt mere frisk grønt (salat, råkost, grøntsager etc.) sammen måltiderne. Pårørende har påpeget dette overfor kontaktperson, der har bragt det videre til køkkenpersonalet.

Medarbejderne:

Det er pårørendes oplevelse, at medarbejderne har de nødvendige faglige kvalifikationer til at løse både de pleje- og omsorgsmæssige opgaver. Godt og positivt samarbejde i det daglige generelt.

Positivt at der allerede fra indflytningen af, var etableret kontaktpersonordning. Dette letter samarbejdet i det daglige rigtigt meget, og har hjulpet positivt med til at sikre den bedste mulige overgang i forbindelse med indflytningen.

Den hjælp der ydes:

Tilfredshed med den hjælp der ydes, som afspejler de aktuelle behov som beboeren måtte have. God dialog mellem pårørende og medarbejdere i forhold til de pleje- og omsorgsmæssige behov.

Omgangstonen:

God og respektfuld omgangstone mellem beboer og personale.

Indflydelse på egen hverdag:

I den udstrækning at beboeren gerne vil/kan have/søger indflydelse på egen hverdag, respekteres dette fuldt ud. Medarbejderne er opmærksomme på at støtte op om at vedligeholde de kompetencer der er intakte, og støtte op om hvor der funktionstab.

Tilsynets bemærkninger:

Ingen bemærkninger

Anbefaling:

Ingen anbefalinger

Rundgang på stedet

Emne: Tilbuddets fysiske rammer**Stedets fysiske og rengøringsmæssige stand:**

Nørremøllecentret fremsod samlet i en god hygiejnisk og rengøringsmæssigt stand.

Fælles arealer (stuer og køkkener) og de boliger som Tilsynet så, fremstod således pænt rengjorte og velordnede.

De udvendige arealer fremstod tillige velordnede, og både beboernes egne terrasser og de fælles af slagsen fremstod hyggelige og brugervenlige.

Tilsynets bemærkninger:

Ingen bemærkninger

Anbefaling:

Ingen anbefalinger

Samlet indtryk

Det er Tilsynets oplevelse, at beboerne på Plejecenter Nørremøllecentret 2 (afd. Nord/vest) oplever at have et godt og trygt tilbud, og at beboere og pårørende er tilfredse med det samlede tilbud der gives. Tilsynet oplever engagerede, kompetente og kvalificerede medarbejdere, der yder en hjælp, støtte og omsorg der kvalitativt er rigtig god.

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 en anbefaling.

- Tilsynet anbefaler, at der igangsættes en proces med at skabe klar sammenhæng imellem de ydelser beboeren skal have hjælp til jf. serviceloven og opgavebeskrivelsen i plejeboligopgaveoversigten.

Ved tilsynet har medvirket:

Mie Skovgaard-Jensen – Leder
Nadia Sørensen – So.Su. assistent
Samira Barchalli - So.Su. assistent
Henriette Gjerrild – Pårørende
Vibeke Kaas – Beboer

Fra Tilsynsenheden:

Mette Marker
Henrik Boie