

## Tilsyn: Snorrebakken afd. A+B 12. november 2019

### Samtale med leder og medarbejdere

**Emne:** Opfølgning på tidligere tilsyn

**Tilsynets bemærkninger:**

Der blev ikke givet anbefalinger i forbindelse med tilsynet i 2018.

**Emne:** Personalesituation

**Leder:**

Betegnes som værende stabil. Der er dog sket en personalereduktion, da der er sket i ændring i plejetyngden.

Leder styrer skarpt på fordelingen af medarbejdere i de forskellige vagtlag, og har en særdeles god erfaring med dette. Både i forhold til dækningen i vagtlagene, samt i forhold til økonomien.

Leder roser generelt sit personale som værende dedikerede, engagerede og pligtopfyldende.

**Medarbejdere:**

Opleves som værende stabil. Der er perioder hvor der er færre kollegaer, da der sker en løbende tilpasning af normeringen jf. plejetyngdevurderingen.

**Tilsynets bemærkninger:**

Ingen bemærkninger

**Anbefaling:**

Ingen anbefaling

**Emne:** Sygefravær

**Leder:**

Aktuelt et meget lavt sygefravær.

Det er leders oplevelse/erfaring, at nærledelse og skarp opfølgning på sygdom har betydet en positiv indvirkning i nedadgående retning på sygefraværet.

Ved sygdom tilstræber leder at bruge egne vikarer eller spørge medarbejdere, der har fri om at dække ind ved sygdom.

**Medarbejdere:**

Oplever et dalende sygefravær, hvilket givet primært skyldes en markant nedgang i langtidssygemeldingerne. Det er oplevelsen at, i og med man som medarbejder er godt ajour på de enkelte beboere, at opgaveløsningen er sikret kvalitativt.

**Tilsynets bemærkninger:**

Ingen bemærkninger

**Anbefaling:**

Ingen anbefaling

**Emne: Beboersammensætningen****Leder:**

Aktuelt er plejetyngden lavere end normalt, men dette forandrer sig jævnlige. Leder brugere springere i overgangen mellem en lavere til en højere plejetyngde, således at de pleje- og omsorgsmæssige opgaver er sikret løst.

Generelt er der tale om en overvægt af beboere med demensproblematikker (herunder koblet med dobbelt diagnoser). Derudover er der beboere, hvor sygdomsbilledet er mere rettet imod fysiske udfordringer.

**Medarbejdere:**

Beboergruppen betegnes som havende forskellige behov gående i retning af både fysiske- og psykiske udfordringer. Det betyder således at der kan være pleje- og omsorgsmæssige opgaver der kræver mere end én medarbejder, medens andre kan løses enkeltvis.

**Tilsynets bemærkninger:**

Ingen bemærkninger

**Anbefaling:**

Ingen anbefaling

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

Der er fokus på at hverdagen er bundet op på og omkring den enkelte beboers ønsker. Der er fokus på at bruge hele huset og krydse aktiviteterne afdelingerne imellem. Vigtigt at inddrage den enkelte mest muligt i aktiviteterne, og i alle facetter sikre så høj en inddragelse som muligt.

Man deltager som beboer i fælleskabet i den udstrækning som man selv magter det.

Aktiviteterne er dels de der er planlagt af aktivitetsmedarbejderen, samt aktiviteter der er mere målrettet den enkelte (Kunne være gå- og køreture).

**Medarbejdere:**

Medarbejderne har fokus på at give den enkelte beboer opmærksomhed, der tager hensyn til både pleje og omsorg.

Beboerne efterspørger en varieret hverdag, hvor nogle af beboerne gerne deltager i ture og aktiviteter, medens andre ikke ønsker dette. Der er således fokus på at tilbyde nogle rammer og en hverdag der tager sit udgangspunkt i den enkeltes ønsker og behov på dagen.

**Tilsynets bemærkninger:**

Ingen bemærkninger

**Anbefaling:**

Ingen anbefaling

**Emne: Den sidste tid**

**Leder:**

Leder redegjorde for hvordan og med hvilket fokus man taler om den sidste tid. Dette både i forhold til hvad den enkelte beboer måtte have af ønsker i forhold til dette, men også i forhold til den faglige vinkel hos medarbejderne (Pleje, omsorg og etik).

**Medarbejdere:**

Medarbejder fortalte om, hvordan man drøfter evt. ønsker for den sidste tid med den enkelte. Det er den klare oplevelse at medarbejderne er rigtigt godt fagligt, pleje og omsorgsmæssigt, og ikke mindst empatisk klædt på til at give den enkelte og de pårørende så god en oplevelse af den sidste tid.

Det er oplevelsen at man har de fornødne kompetencer til opgaveløsningen, og der er mulighed for at blive kompetenceudviklet.

**Tilsynets bemærkninger:**

Ingen bemærkninger

**Anbefaling:**

Ingen anbefaling

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

### **Leder:**

Der blev redegjort for hvilke samarbejder der er internt og eksternt. Disse betegnes over en bred kam som værende gode. Skulle der opstå udfordringer i det enkelte samarbejde, er det oplevelsen at disse løses på en faglig god og respektfuld måde.

Leder betegner samarbejdet med medarbejderne som værende godt, og foregå i dialog omkring opgaveløsningen. Der er fra leder også en bevidsthed om at udøve ledelse, for at sikre at planlægningen og kvaliteten i opgaveløsningen er det bedst mulige.

### **Medarbejdere:**

Medarbejdere redegjorde for den meget brede kreds af samarbejder der er i – og uden for afdelingerne. Der er et godt samarbejde generelt raden rundt, og det er generelt oplevelsen at der er god vilje og respekt i samarbejdet.

Opstår der misforståelser og uenighed i og omkring et givent samarbejde/problemstilling, er det oplevelsen at disse løses.

### **Tilsynets bemærkninger:**

Ingen bemærkninger

### **Anbefaling:**

Ingen anbefaling

## **Emne:** Medarbejderkompetencer – kompetenceudvikling

### **Leder:**

Arbejdet og ansvaret er fordelt efter kompetenceplanerne, men der er også fokus på at kunne sidemandsoplære medarbejdere i nye opgaver. Leder har dog også fokus på at sikre kvaliteten i opgaveløsningen, således at medarbejderne ikke skal løse opgaver som vedkommende ikke føler sig kompetent til at løse (Udover de i kompetenceplanen beskrevne opgaver).

Leder betegner medarbejderkompetencerne som værende svarende til opgaveløsningen, samt at der er mulighed for løbende at få kompetenceløft, og sikre vedligeholdelse af allerede erhvervede kompetencer.

### **Medarbejdere:**

Der arbejdes som udgangspunkt ud fra de udstukne kompetenceplaner. Ind imellem opleves disse som værende lidt snærende for opgaveløsningen, al den stund at løsningen af nogle af opgaverne altid har været løst af eksempelvis en social- og sundhedshjælper, og nu kun kan løses af So.Su. assistenter.

Kompetenceplanen opleves således nogle gange lidt snærende og firkantet i forhold til den faktiske praktiske opgaveløsning.

**Tilsynets bemærkninger:**

Ingen bemærkninger

**Anbefaling:**

Ingen anbefaling

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

Langt ovevejende betegnes samarbejdet med de pårørende som værende godt. Hvor der er udfordringer, betegnes disse som værende i småtingsafdelingen, og løses i dialog.

Leder oplever kun meget sjældent at blive inddraget som mægler, hvor samarbejdet er gået skævt.

**Medarbejdere:**

Den overordnede oplevelse af pårørende samarbejdet er at dette er godt. Hvor der opstår misforståelser eller andet i dette samarbejde, skyldes dette oftest at de pårørende selv er i krise.

Medarbejder gav eksempler på hvordan man griber disse lidt sværere samarbejder an, og det er oplevelsen at medarbejderne er gode til at manøvrere i disse situationer.

**Tilsynets bemærkninger:**

Det er Tilsynets oplevelse at ledelse og medarbejdere har nogle gode og sunde overvejelser i samarbejdet med de pårørende.

**Anbefaling:**

Ingen anbefaling

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

Leder redegjorde for hvilke faglige metoder afdelingen blandt flere anvender – herunder beskrivelse af tilhørende arbejdsgange.

Der arbejdes selvbestemmende, systematisk og med respekt for den enkelte. Der er fokus på ændringer i borgernes fysiske og psykiske funktionsevne og samt helbredstilstande – herunder blandt andet uplanlagt vægttab, tryksår, fald, dehydrering, inkontinens og dårlig mundhygiejne.

**Medarbejdere:**

Der er fokus på den Jeg støttende sygepleje, respekt for den enkeltes selvbestemmelse, opsporinger og observationer

**Tilsynets bemærkninger:**

Det er Tilsynet oplevelse, at der fokus på at tilrettelægge hjælp, omsorg og pleje hensigtsmæssigt, systematisk og kvalificeret.

**Anbefaling:**

Ingen anbefaling

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

Der sker inddragelse på flere niveauer. Der afholdes ikke formaliserede beboermøder, men det er leders oplevelse at ønsker/planlægning i forhold til fællesskabet tit bliver handlet i lidt mere uformelle fora (over frokost, kaffen, aftensmaden eksempelvis).

Leder oplever at medarbejderne er gode til at fange ønsker om aktiviteter i fællesskabet og eksekvere på disse ønsker/forslag.

Der er etableret Beboer- og Familieråd, hvor der fornylig har været nyvalg til. Der afholdes møder fire gange årligt. Der er repræsentation fra både beboere og pårørende i rådet.

**Medarbejdere:**

I dagligdagen er det mestendels pædagogen på afdelingen, der fanger de særlige ønsker som beboerne måtte have for fællesskabet. Derudover er medarbejdere meget opmærksomme på, hvad der sker af spændende ting ude på øen.

Som medarbejder er man bevidst om at ikke alle har de samme behov for ture og aktiviteter, og generelt være opmærksom på at den givne aktivitet skal være båret af et udbytte for den enkelte.

**Tilsynets bemærkninger:**

Ingen bemærkninger

**Anbefaling:**

Ingen anbefaling

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

**Leder:**

Fuldt fokus på, at inddrage den enkelte i alle facetter af hverdagen. Dette lige fra deltagelse i aktiviteter til medindflydelse på menu og madlavningen, til forslag til ture og aktiviteter.

Har beboeren særlige ønsker i forhold til opholdet på afdelingen, søger medarbejder at støtte op om dette.

Leder er af den klare overbevisning at varetagelsen og sikringen af inddragelsen af den enkelte i eget liv er af rigtig stor vigtighed, og at medarbejderne på afdelingen er rigtigt dygtige til at have dette fokus.

**Medarbejdere:**

Fokus på at sikre, støtte, og varetage den enkeltes selvbestemmelse.

Klippekortsordningen bruges og der er fokus på at tilbyde beboerne aktiviteterne efter denne. Der en medarbejder der i væsentlig grad holder styr på ordningen.

**Tilsynets bemærkninger:**

Ingen bemærkninger

**Anbefaling:**

Ingen anbefaling

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

**Leder:**

Meget få magtanvendelser. Der er rigtig god erfaring med at afdække andre mulige tilgange i forhold varetagelsen af selvbestemmelsesretten. Leder gav eksempler på dette

**Medarbejdere:**

Medarbejder oplever ikke der har været, eller er, situationer, der har krævet et indgreb i selvbestemmelsesretten. Der er fokus på at løse de særlige udfordrende situationer ad anden faglig vej, således at magtanvendelser ikke bliver det første man griber til.

**Tilsynets bemærkninger:**

Det er Tilsynets oplevelse, at der er fokus på at afsøge andre og mindre indgribende løsninger før der bruges magt.

**Anbefaling:**

Ingen anbefaling

## Emne: Måltiderne

### Leder:

Der er sammen med beboerne udarbejdet en lokal "måltidspolitik". Denne beskriver hvordan man ønsker at måltiderne afvikles. Dette værende i forhold til borddækning, roen og rammerne omkring måltidet etc.

I den udstrækning beboeren ønsker at hjælpe til i forbindelse med måltiderne (dække bord, skrælle kartofler etc.) er dette en mulighed.

### Medarbejdere:

Man har fokus på at gøre måltiderne så hyggelige som muligt, og i den udstrækning det er muligt inddrage beboerne, hvor det kan lade sig gøre, og de selv ønsker det.

### Tilsynets bemærkninger:

Ingen bemærkninger

### Anbefaling:

Ingen anbefaling

## Emne: Tilbud om træning (§86)

### Leder:

I samarbejde med fysioterapeut vurderes det om der er potentiale til at ansøge og iværksætte forløb efter servicelovens § 86.

### Medarbejdere:

Medarbejder redegjorde for hvordan man arbejder med at sikre den relevante træning- og aktivitet i forhold til den enkelte.

### Tilsynets bemærkninger:

Ingen bemærkninger

### Anbefaling:

Ingen anbefaling



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

### **Leder:**

Leder har en forventning om at den enkelte medarbejder sikrer at der er tid til dokumentationen i dagligdagen. Er det et problem at der mulighed for dette, er leder opmærksom på at sikre at der er tid til dette rent planlægningsmæssigt.

### **Medarbejdere:**

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

#### Beboer 1

- Der manglede dokumentation på mestring, motivation og ressourcer
- Manglende handlingsanvisninger på flere ydelser
- Helbredstilstande mangelfuldt udfyldt – (8 ud af 12 punkter ikke udfyldt)

#### Beboer 2

- Bemærkning om, at egen læge havde anført at der var oprettet livstestamente og dette således var/er gældende i forhold til evt. genoplivning (IGVH).
- Handlingsanvisning: Manglende mål for hvorfor beboer skal vejes hver 3. måned

#### Beboer 3

- Der var taget lægefaglig stilling til IGVH (Ingen Genoplivning Ved Hjertestop) (Der lå en korrespondance omkring dette), men dette var ikke overført til dokumentationen i Cura
- Helbredstilstande ikke udfyldt under punktet "Ernæring"

### **Tilsynets bemærkninger:**

Det er tilsynets opfattelse, at der altid skal være handlingsanvisninger i forbindelse med ydelser, og at plejecenteret/sygeplejersken skal forholde sig til alle 12 helbredstilstande, og som minimum markere, at der ikke er problemstillinger, hvis dette er tilfældet.

Tilsynet har henvist til "**Guide til Generelle oplysninger – Fællesprog 3**"

### **Anbefaling:**

Tilsynet anbefaler, at der iværksættes en gennemgang af beboerjournalerne med henblik på at sikre, at man har forholdt sig til samtlige "Helbredstilstande", generelle oplysninger er udfyldt, herunder mestring, motivation, ressourcer og helbredsoplysninger m.m., og at der er handlingsanvisninger på alle ydelser.

## Samtale med beboere

### Emne: Tilfredsheds afdækning

Tilsynet har talt med to beboere fra **afdelingerne A og B**

#### **Boligen:**

Der blev givet udtryk for en generel tilfredshed med lejlighederne. Dog var der samstemmende en undren over at eksempelvis køkkenfaciliteterne i lejlighederne ikke altid opleves lige handicapvenlige. Således er eksempelvis køkkenskabene højt placerede, og derfor ikke tilgængelig for kørestolsbrugere

Tilsynet drøftede mulighederne i Klippekorstordningen. Beboerne havde kendskab til ordningen, og brugte den også.

#### **Hverdagen:**

Der er tilbud om rigtig mange aktiviteter. Disse både på afdelingerne og uden for plejecentret. Beboerne gav eksempler på aktiviteter og ture.

#### **Forplejningen:**

Beboerne var meget tilfredse med måltiderne. Omkring fødselsdage får man lov til at bestemme menuen. Derudover fortalte to af beboerne at de bliver spurgt til generelt om de har forslag til menu.

#### **Medarbejderne:**

Beboerne er glade for medarbejderne. De er opmærksomme og hjælpsomme, og opmærksomme på at hjælpe beboerne med at holde sig i gang.

#### **Den hjælp der ydes:**

Man oplever som beboer, at man får den hjælp – og omsorg som man har brug for og efterspørger.

#### **Omgangstonen:**

Omgangstonen er god og respektfuld.

#### **Aktiviteter og træning:**

Der er tilbud om træning, selvom der ind imellem godt kan være lidt tid imellem det sker. Der er tilknyttet fysioterapeut, hvor der igangsæt træningsforløb.

#### **Indflydelse på egen hverdag:**

Beboerne synes at man indflydelse på egen hverdag. Selvfølgelig er der ting som ikke kan have indflydelse på, men medarbejderne er gode til at spørge ind, således at man får tilbudt valgmuligheder. Beboerne oplever at der afholdes beboermøder.

#### **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 fra afdelingerne A+B.

**Boligen:**

De pårørende var overordnet godt tilfredse med lejlighederne størrelse og de muligheder der for indretningen.

**Hverdagen:**

Der er en fælles oplevelse af at aktivisterne og tilbud i frekvens, er faldet væsentligt over de seneste par år.

**Forplejningen:**

Forplejningen er god og man har som beboer at vælge at indtage sine måltider både i egen lejlighed eller i fællesskabet.

Der er tillige opmærksomhed på at tilbyde anden forplejning, hvis maden, der er på menuen, ikke falder i beboerens smag. Der udover er der opmærksomhed på de småt spisende beboere.

**Medarbejderne:**

Medarbejderne opleves som værende imødekommende, og man bliver godt taget imod som pårørende.

**Den hjælp der ydes:**

Enkelte af de pårørende har oplevet at beboerne ikke altid kan nå at få hjælp til at komme op eller i seng til det tidspunkt, som man ønsker. Dette er ikke en generel oplevelse, men en oplevelse der har været der en gang imellem.

**Omgangstonen:**

God omgangstone beboere og beboere i mellem og i forhold til medarbejdere til beboere.

**Indflydelse på egen hverdag:**

De pårørende oplever, at beboerne har indflydelse på egen hverdag.

**Tilsynets bemærkninger:**

Ingen bemærkninger

**Anbefaling:**

Ingen anbefaling

## Rundgang på stedet

**Emne:** Tilbuddets fysiske rammer

**Stedets fysiske stand:**

Fremstod i generel fin stand.

**Den generelle hygiejniske stand:**

Oplevedes til at være meget god.

**Boligernes tilstand:**

Den bolig Tilsynet så, fremstod velordnet og pænt rengjort, hvilket også er det generelle indtryk.

**De indvendige fællesarealer:**

Velordnede, hyggelige og hensigtsmæssigt indrettet.

**De udvendige fællesarealer:**

Fremstod velordnede, og det er tydeligt at arealerne bruges når årstiderne indbyder til det.

**Tilsynets bemærkninger:**

Ingen bemærkninger

**Anbefaling:**

Ingen anbefaling

## Samlet indtryk

Det er Tilsynets oplevelse, at beboerne på Plejecenter Snorrebakken, afdelingerne A+B, oplever at have et godt og trygt tilbud.

Der er et godt aktivitetsniveau på begge afdelinger, og borgerne inddrages så vidt det er muligt i planlægningen af aktiviteter og måltider.

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 iværksættes en gennemgang af beboerjournalerne med henblik på at sikre, at man har forholdt sig til samtlige "Helbredstilstande, generelle oplysninger er udfyldt, herunder mestring, motivation, ressourcer og helbredsoplysninger m.m., og at der er handlingsanvisninger på alle ydelser. Tilsynet følger op i forbindelse med næste års besøg.

### Ved tilsynet har medvirket:

Lissy Madsen - Leder

Lone Nielsen – So.Su. assistent

Anna Lise Mortensen - Beboer

Anny Højen - Beboer

Ulla Nielsen – Pårørende

Tina Jarnskor - Pårørende

### Fra Tilsynsenheden:

Mette Marker

Henrik Boie