

Tilsyn: Snorrebakken afd. C+D - 14.august 2019

Samtale med leder og medarbejdere

Emne: Opfølgning på tidligere tilsyn

Tilsynets bemærkninger:

Ny leder er ikke, i forbindelse med ansættelse, blevet gjort bekendt med de af Tilsynet givne anbefalinger fra tilsynet i november 2018. Der var således ikke iværksat de af handleplanen aftalte tiltag.

Anbefaling:

Tilsynet anbefaler, at leder snarest iværksætter de tiltag, som fremgår af handleplanen efter tilsynsbesøget i 2018, idet det også af dette års tilsyn fremgik, at der er et behov herfor. Se i øvrigt anbefaling under Faglig indsats og dokumentation.

Emne: Personalesituation

Leder:

Der har siden leder er blevet ansat (februar 2019), været en del opsigelser, og senest tre medarbejdere henover sommerferien. Leder oplever aktuelt at det er svært få ansat kvalificerede medarbejdere. Ydermere er afdelingen presset i forhold til det aktuelle ansættelsesstop.

Leder er i gang med at planlægge et HR forløb, hvor hovedmålet skal være at de to bo-grupper i teamet skal arbejde henimod at opleve en fællesskabsfølelse i løsningen af arbejdsopgaverne, og sammen aftale en mission for både leder og medarbejdere.

Medarbejdere:

Medarbejdere oplever, at der er og har været udfordringer på personalesiden. Således har der været flere opsigelser, og generelt opleves der en meget presset hverdag. Dette skyldes vakante stillinger, sygdom, ansættelsesstop, mængden af opgaver etc. hvilket aktuelt giver en meget travl hverdag, og i sidste ende stressede medarbejdere.

Når der er personale nok på arbejde, er det oplevelsen at man når opgaverne.

En metode til at komme tættere på en bedring af situationen, kunne være at der i fællesskab arbejdes hen imod et fælles vedtaget grundlag for arbejdet, hvor hver enkelt medarbejder har ejerskab for målet.

Tilsynets bemærkninger:

Tilsynet finder det bekymrende, at både leder og medarbejdere giver udtryk for, at der er stor udskiftning i personalegruppen, og at der ikke er muligt at rekruttere nye medarbejdere af den ene eller anden årsag.

Anbefaling:

Tilsynet anbefaler, at der udarbejdes en redegørelse til Tilsynet senest den 15. december 2019 om, hvordan opgaverne i teamet løses på betryggende vis, når både leder og medarbejder oplyser, at der er vakante stillinger, sygdom, ansættelsesstop og mængden af opgaver er stigende, herunder om der er opgaver, som ikke løses.

Emne: Sygefravær**Leder:**

Relativt højt sygefravær. Har været oppe på 14 %, men er dog lettere faldende. Det høje sygefravær begrundes i blandt andet tre langtidssygemeldinger. Der opleves ikke en udpræget grad af "klatsyge"

De aftalte regler for sygefraværssamtaler følges.

Medarbejdere:

Oplever et højt sygefravær. Medarbejdere oplever at leder følger op på sygefravær.

Tilsynets bemærkninger:

Tilsynet finder, at der er et meget stort sygefravær. Tilsynets ønskede redegørelse vedr. personalsituationen skal derfor også omfatte en redegørelse for, hvordan der arbejdes med at nedbringe sygefraværet.

Anbefaling:

Se bemærkninger under **Personalesituation**

Emne: Beboersammensætningen**Leder:**

De fleste af beboerne er alderssvækkede med relativt lette demensproblematikker. Der er en enkelt meget pleje- og omsorgskrævende beboer. Tre af lejlighederne bebos af ægtepar, hvor kun den ene ægtefælle aktuelt er visiteret til pleje- og omsorgsydelser.

Medarbejdere:

De fleste beboere har demensproblematikker i mildere eller sværere grad. Pleje- og omsorgsbehovet er ligeledes ret bredt for den samlede gruppe.

Tilsynets bemærkninger:

Ingen bemærkninger

Anbefaling:

Ingen anbefaling

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

Der er forskel på hvordan de enkelte afdelinger bruger eksempelvis fællesarealet, samt hvilke aktiviteter der er. Dette er naturligt også afhængigt af den aktuelle beboersammensætning, og gruppens aktuelle funktionsniveau, samt behov for fællesskabet.

For begge afdelinger gælder det, at der er tilbud om en hel række aktiviteter, i og uden for huset, som beboerne kan deltage i.

Leder har gjort en indsats i forhold brugen af klippekortsordningen, men oplever ikke aktuelt helt at ordningen bruges fuldt ud.

Medarbejdere:

Medarbejderen redegjorde for hvordan hverdagen typisk er planlagt. Der er forskel på hvor mange aktiviteter der tilbydes og afvikles, samt i hvilken udstrækning beboerne efterspørger aktiviteter.

Medarbejderne gav udtryk for at Klippe-kortsordningen ikke helt fungerer efter hensigten. Lidt uklarhed omkring hvilke ydelser, der er at betragtes som den almindelige pleje eller under Klippe-kortsordningen.

Tilsynets bemærkninger:

Tilsynet opfordrer både leder og medarbejder til at få fokus på klippekortsydelse til beboerne. Det er Tilsynets opfattelse, at denne ydelse skal give på lige fod med andre ydelser.

Anbefaling:

Ingen anbefaling

Emne: Den sidste tid**Leder:**

Leder redegjorde for hvordan man tilstræber at imødekomme ønsker til livets afslutning.

Der er et højt fagligt og etisk fokus på at sikre en god afslutning på livet for beboeren og de pårørende. Det er lederes oplevelse at medarbejderen har en høj faglighed og grad af empati omkring den sidste tid, og at både beboere og pårørende oplever dette.

Medarbejdere:

Medarbejderne har oplevelsen at det primært er kontaktperson (SoSu assistent) der i samarbejde med de pårørende laver de praktiske aftaler.

Tilsynets bemærkninger:

Ingen bemærkninger

Anbefaling:

Ingen anbefaling

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

En bred kreds af samarbejdsparter både internt og eksternt (Bl.a. praktiserende læger, sygeplejersker, fysioterapeuter, psykiater, hospital). Overordnet betegnes samarbejderne som værende gode.

Da afdelingerne i team C og D og i en periode har været en del presset i forhold til opgaveløsningen, har der været et tættere samarbejde med team A+B i denne periode.

I forhold til det interne samarbejde (Leder– Medarbejdere og Medarbejdere - Medarbejdere), så bliver der igangsat et HR forløb henover efteråret.

Medarbejdere:

Tæt samarbejde med praktiserende læger. Samarbejdet betegnes overordnet som værende godt.

Derudover samarbejde med hospital, hvor der ind imellem er visse udfordringer i forhold til ind- og udskrivninger og dokumentationen omkring dette. Der er også samarbejde med sygeplejersker og fysioterapeuter. Især samarbejdet med sygeplejerskerne opleves lidt svært ind i mellem.

Samarbejdet internt og afdelingerne imellem vurderes til at have et udviklingspotentiale. Medarbejderne er enige om at der er kulturelle og fysiske rammer (begrænsninger) der indimellem vanskeliggør samarbejdet. Det er dog oplevelsen, at der i den seneste tid er samarbejdet mere på tværs.

Medarbejderne oplever, at leder arbejder på at få tid til at levere synlig ledelse.

Tilsynets bemærkninger:

Ingen bemærkninger

Anbefaling:

Ingen anbefaling

Emne: Medarbejderkompetencer – kompetenceudvikling

Leder:

Overordnet er det vurderingen at medarbejderne har de relevante kompetencer i forhold til opgaveløsningen.

Leder har påbegyndt et arbejde med at gennemgå de aktuelle kompetenceplaner, således at de svarer til de aktuelle krav i opgaveløsningen.

Leder efterlyser at der udbydes fagrelaterede kurser – Eksempelvis omkring insulin og hvor der er særlige udfordringer omkring dette.

Medarbejdere:

Medarbejderne oplever at have de nødvendige kompetencer til at løse de aktuelle opgaver, og de har kendskab til kompetenceplaner/breve og således overblik over hvilke opgave de kan og skal kunne løse.

Tilsynets bemærkninger:

Ingen bemærkninger

Anbefaling:

Ingen anbefaling

Emne: Samarbejde med pårørende - Generelt

Leder:

Det overordnede samarbejde betegnes som værende gensidigt godt.

Er der særlige udfordringer i relationen/samarbejdet mellem medarbejder og pårørende, henvises der til leder.

Medarbejdere:

Generelt er samarbejdet med de pårørende godt. Ind imellem kan samarbejdet blive vanskeliggjort af, at der ikke helt er sket en forventningsafstemning i forhold til, hvad man som beboer kan modtage (Er visiteret til) og ønsker, og hvilke ønsker forventninger de pårørende har på vegne af beboeren.

Er der særlige svære udfordringer i et pårørendesamarbejde, tager lederen dialogen med de pårørende.

Tilsynets bemærkninger:

Ingen bemærkninger

Anbefaling:

Ingen anbefaling

Emne: Planlægning af tilbuddet i forhold til den enkelte

Leder:

Det overordnede mål er at medvirke til at skabe et godt og meningsfyldt liv. Beboerne skal mødes der hvor det er, og da med respekt og empati. Målet er at støtte den enkelte til at være længst muligt i eget liv, og sikre den enkeltes selvbestemmelse.

Metodemæssigt underbygges de overordnede mål, bl.a. gennem observationer og screeninger (Eksempelvis væske, vægt, fald, ernæring)

Medarbejdere:

Udgangspunktet er at det er beboeren der er i centrum og at selvbestemmelsen respekteres.

Tilsynets bemærkninger:

Ingen bemærkninger

Anbefaling:

Ingen anbefaling

Emne: Beboerindflydelse - Fællesskabet

Leder:

Der er nedsat Beboer- og Familieråd, hvor beboerne enten er direkte involveret, eller involveret gennem de pårørende, der sidder i rådet.

Der afholdes også beboermøder. Der ikke som sådan en fast dagsorden, men leder er observant på at sikre at ønsker fra beboerne omhandlende ting eller aktiviteter i fællesskabet, drøftes på disse møder.

Derudover er der repræsentation i afdelingsboligbestyrelsen for Snorrebakken. Her drøftes der især forberedninger og ændringer i og omkring bygninger.

Medarbejdere:

Der afholdes beboermøder (Hvor medarbejderne ikke deltager), hvor det er oplevelsen, at der er mulighed for at beboerne kan få indflydelse på beslutninger i forhold til fællesskabet.

Medarbejderne havde ikke konkret kendskab til andre fora (Eksempelvis Beboer- og Familieråd samt afdelingsboligbestyrelse).

Tilsynets bemærkninger:

Ingen bemærkninger

Anbefaling:

Ingen anbefaling

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

Leder:

Har beboerne nogle særlige ønsker- og mål for eget liv, drøftes de på beboerkonferencerne.

I det daglige arbejdes der med og omkring beboerne for at sikre den enkeltes selvbestemmelse i alle aspekter af hverdagen.

Medarbejdere:

Medarbejderne oplever at beboerne bredt godt selv kan give udtryk for ønsker og behov, og medarbejderne respektere dette.

For svagere beboere der har svært ved, af den ene eller anden årsag, at definere ønsker og behov, bruger medarbejderne deres kendskab til den enkelte beboer med henblik på at sikre selvbestemmelsen. Derudover bruges pårørende til at få afdækket en svag beboers ønsker og behov.

Dog er udgangspunkt altid at det er beboerne der skal tages til indtægt for ønsker.

Tilsynets bemærkninger:

Ingen bemærkninger

Anbefaling:

Ingen anbefaling

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

Leder:

Leder og Tilsyn drøftede bevæggrunde omkring brug af alarmer og GPS (sl § 125).

Der er fokus på at forebygge, således at der undgås indgreb i selvbestemmelsesretten. Leder og Tilsyn drøftede ligeledes brugen af alarmmåtter.

Det er leders oplevelse at medarbejderne er bekendte med reglerne omkring magtanvendelse, og at de er gode til at finde andre veje til at løse særlige udfordrende plejeopgaver.

Medarbejdere:

Medarbejdere og Tilsyn drøftede episoder/tilfælde hvor der kunne være optræk til brug magtanvendelse og hvordan man så løser det givne problem uden brug af magt.

Medarbejderen har kendskab til hvor indberetningsskemaer kan findes og hvordan der skal indberettes.

Tilsynets bemærkninger:

Ud fra drøftelserne med både leder og medarbejdere, er det Tilsynets opfattelse, at kendskabet til reglerne om omsorgspligt og magtanvendelse er mangelfuldt.

Anbefaling:

Det anbefales, at der iværksættes undervisning i reglerne om omsorgspligt og magtanvendelse.

Emne: Måltiderne**Leder:**

Der er fokus på at følge måltidspolitikken, samt at forsøge at imødekomme beboernes måltids ønsker.

Måltiderne laves fra bunden af og der er fokus på at der laves kvalitativt gode måltider. Har beboerne særlige ønsker om omkring eksempelvis mager kost forsøges disse imødekommes.

Beboerne har faste pladser ved måltiderne og har derudover muligheden for at indtage måltiderne i egne lejligheder.

Medarbejdere:

Måltiderne indtages typisk i fællesskabet. Den enkelte beboer har også muligheden for at spise i egen lejlighed hvis de ønsker det.

På nogle dage smører beboerne selv deres smørebrød, og andre dage serveres der smurt smørebrød. Den varme mad serveres fra fade, og de beboere der selv kan øse op gør det.

Tilsynets bemærkninger:

Ingen bemærkninger

Anbefaling:

Ingen anbefaling

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

Leder oplyste, at et evt. behov for ydelser efter § 86 (genoptrænings- og vedligeholdelsestræning) drøftes på beboerkonferencerne hvorefter der visiteres til ydelsen. Derudover er der fokus at tilbyde den almindelige daglige vedligeholdende træning.

Medarbejdere:

Medarbejdere og Tilsyn drøftede de muligheder der ligger i § 86 (genoptrænings- og vedligeholdelsestræning)

Tilsynets bemærkninger:

Ingen bemærkninger

Anbefaling:

Ingen anbefaling

Emne: Faglig indsats- og dokumentation

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

Hos beboer 1:

- fandtes plejeboligopgaverne ikke fuldstændigt udfyldt
- fandtes besøgsplanen ikke udfyldt
- fandtes ikke handlingsanvisninger på størsteparten af ydelserne
- fandtes dokumentationen i de 12 sygeplejefaglige problemområder (helbredstilstande) ufuldstændig to steder (Seksualitet samt Udskillelse af affaldsstoffer)

Hos beboer 2:

- fandtes helbredsoplysninger ikke samlet et sted, men under Generelle oplysninger/Helbredsoplysninger
- fandtes der ikke opfølgning på datoansatte opfølgninger på helbredstilstande

Hos beboer 3:

- fandtes visiterede ydelser uden handleanvisning

Tilsynets bemærkninger:

Tilsynet gav ved besøget i 2018 anbefalinger på dette punkt.

Disse er der ikke blevet fulgt op på, angiveligt på grund af lederskifte.

Tilsynet finder, at dokumentationen på de 3 borgere, som blev gennemgået, er mangelfuld. Der er bl.a. ikke sat handlingsanvisninger på de ydelser, som borgeren er visiteret til. Det drøftedes med medarbejderne, at hvis man kom ind som vikar, så ville man ikke kunne se, hvad der skulle gøres hos den enkelte borger, hvis ikke man kunne spørge kollegaer. Dette finder Tilsynet uhensigtsmæssigt.

Medarbejderne gav udtryk for, at de manglede undervisning og klare retningslinjer for, hvad der skal gøres, og af hvem, idet de fandt det utydeligt, hvem der har ansvaret for, at dokumentationen er ajourført og fuldstændig, herunder "helbredstilstande", som opleves at være en sygeplejeopgave.

Der blev også drøftet samtykke, og dokumentationen af dette. Tilsynet opfordrer til at der sættes fokus på at sikre, at der indhentes samtykke, og at dette dokumenteres.

Anbefaling:

Tilsynet giver en skærpet anbefaling om at få bragt dokumentationen i orden, herunder at iværksætte tiltag, så medarbejderne føler sig klædt på til at foretage korrekt dokumentation. Der skal sendes en redegørelse til Tilsynet senest den 15. december 2019 om de tiltag, som iværksættes.

Der vil blive foretaget et opfølgende tilsynsbesøg senest primo februar 2020.

Samtale med beboere

Emne: Tilfredsheds afdækning

Tilsynet har talt med to beboere fra afdelingerne C og D.

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 Klippekursordningen. Beboerne gav udtryk for, at de ikke kendte ordningen.

Hverdagen:

Beboerne gav eksempler på aktiviteter og ture. En af beboerne efterlyste lidt flere eller mulighed for dagcenterlignende tilbud. Fandt ikke, at der skete så meget i dagligdagen.

Forplejningen:

Beboerne var meget tilfredse med måltiderne. Omkring fødselsdage får man lov til at bestemme menuen. For beboerne var det oplevelsen, at man ikke så tit bliver spurgt omkring 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 igangsat 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.

Tilsynets bemærkninger:

Beboerne på CD følte sig ikke specielt inddraget i menuerne eller andre ting på fællesskabets vegne. Dette forventer Tilsynet, at teamleder forholder sig til, og drøfter med beboerne.

Anbefaling:

Ingen anbefaling

Samtale med pårørende/ Beboer- og Familieråd

Emne: Tilfredsheds afdækning

I forbindelse med tilsynet har Tilsynet talt en pårørende fra afdeling C.

Boligen:

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

Hverdagen:

For pårørende på den ene afdeling, var det oplevelsen at der ikke er så mange aktiviteter, eller tilbud om samme. Det er lidt for ofte at aktiviteten er fjernsynet. Der efterlystes også aktiviteter der i lidt højere grad er målrettet eksempelvis de mandlige beboere.

Der efterlystes at der, som ved opstarten af Snorrebakken, var flere pædagoger/aktivitetsmedarbejdere ansat, således at aktivitetsniveauet hæves, med flere dagcenterlignende tilbud.

Der er en oplevelse af, at aktiviteterne 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. Derudover er der opmærksomhed på de småtspisende beboere.

Medarbejderne:

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

Den hjælp der ydes:

Tilfredshed den hjælp der ydes.

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, afdeling C+D oplever at have et godt og trygt tilbud.

Der tilbydes aktiviteter, som beboerne er glade for at deltage i, men der er også et ønske om flere aktiviteter i hverdagen.

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 4 anbefalinger:

- Tilsynet anbefaler, at leder snarest iværksætter de tiltag, som fremgår af handleplanen efter tilsynsbesøget i 2018, idet det også af dette års tilsyn fremgik, at der er et behov herfor. Se i øvrigt anbefaling under Faglig indsats og dokumentation.
- Tilsynet anbefaler, at der udarbejdes en redegørelse til Tilsynet senest den 15. december 2019 om, hvordan opgaverne i teamet løses på betryggende vis, når både leder og medarbejder oplyser, at der er vakante stillinger, sygdom, ansættelsesstop og mængden af opgaver er stigende, herunder om der er opgaver, som ikke løses.
- Det anbefales, at der iværksættes undervisning i reglerne om omsorgspligt og magtanvendelse.
- Tilsynet giver en skærpet anbefaling om at få bragt dokumentationen i orden, herunder at der iværksættes tiltag, så medarbejderne føler sig klædt på til at foretage korrekt dokumentation. Der skal sendes en redegørelse til Tilsynet senest den 15. december 2019 om de tiltag, som iværksættes.
Der vil blive foretaget et opfølgende tilsynsbesøg senest primo februar 2020.

Ved tilsynet har medvirket:

Jeanette Rønne Egeskjold - Leder

Jeanne Jensen – So.su. hjælper?)

Lisbeth Reinfelt – So.su. assistent

Aase Kofoed - Beboer

Inger Karlsen - Beboer

Lene Høch - Pårørende

Fra Tilsynsenheden:

Mette Marker

Henrik Boie

Anna Anker Kjær (Elev)

