

## **Samtale med leder og medarbejdere**

### **Emne: Opfølgning på tidligere tilsyn**

**Leder:**

Der blev ikke givet anbefalinger i forbindelse med sidste års tilsyn.

### **Emne: Personalesituation**

**Leder:**

I det daglige betegner leder personale situationen som værende stabil. I forbindelse med sygdom er situationen dog en anden, idet det hen over sommeren har været svært at få kvalificerede vikarer.

Fremadrettet er leder også bekymret for det fremtidige rekrutteringsgrundlag, idet opgaveløsningen i huset kræver en høj faglighed og det ligner en tendens, at det er sværere at få So.Su. assistenter, end det var tidligere. Dette kan også skyldes, at der aktuelt ikke uddannes så mange som tidligere.

**Medarbejdere:**

Medarbejderne oplever personalesituationen som værende stabil, og det er oplevelsen at der i forbindelse med rekruttering ikke har været problemer med kvalificerede ansøgninger til ledige stillinger. Udtrykker dog bekymring for situationen fremadrettet.

En god og homogen medarbejdergruppe, med en god forståelse af opgaverne og udfordringerne i de forskellige vagtlag.

**Tilsynets bemærkninger:**

Ingen bemærkninger

**Anbefaling:**

Ingen anbefalinger

### **Emne: Sygefravær**

**Leder:**

Leder oplyste at sygefraværet som værende lavt og under middel. Få langtidssygemeldinger, men lidt flere enkelt sygedage end gennemsnittet.

**Medarbejdere:**

Oplever ikke sygefraværet som værende stort eller over normalen. Det er oplevelsen at det er travlhed, der primært fører til sygemeldinger, og da af kortere varighed.

**Tilsynets bemærkninger:**

Ingen bemærkninger

**Anbefaling:**

Ingen anbefalinger

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

For en væsentlig del betegnes beboergruppen som ganske kompleks med en kombination af somatiske, psykiatriske- og demensrelaterede problematikker.

I dagligdagen betyder det, at beboerne ofte påvirker hinanden negativt i dagligdagen, da de forskellige problematikker har et meget forskelligt udtryk, og dermed påvirker beboerne forskelligt. Leder fortæller, at selv om, at tilbuddet regnes som et specialtilbud, så er der ikke umiddelbart flere ressourcer til beboerne, end den normale plejetyngde beregning giver. Der er heller ikke mulighed for, at personalet får bibragt særlige kompetencer, men leder oplever, at personalets kendskab til beboerne over tid gør en forskel.

**Medarbejdere:**

Beboergruppen betegnes som at spænde vidt i forhold til problematikker. Det er oplevelsen at gruppen ikke er homogen, hvilket giver nogle udfordringer.

Som medarbejder på afdelingen skal man aktuelt ikke forvente at den ene dag ligner hinanden, da beboernes habitus er meget forskellig dag for dag.

**Tilsynets bemærkninger:**

Tilsynet bemærker, at selvom tilbuddet går for at være et specialtilbud, så er der ikke af den grund flere ressourcer til beboerne, end der ville have været et hvert andet sted i kommunen. Den ekspertise, som stedet har i forhold til beboerkompleksiteten, kommer ud fra personalets kendskab til beboerne, eller fra tidligere ansættelser i psykiatrien.

Det er Tilsynets opfattelse, at hvis tilbuddet skal opfattes som et specialtilbud, så er det nødvendigt, at arbejde med at beskrive tilbuddet, så det klart fremgår, hvad det er, som gør stedet til et specialtilbud.

**Anbefaling:**

Ingen anbefalinger

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

### **Leder:**

Der er fokus på at sikre plejen for den enkelte gennem guidning og støtte. For størsteparten af beboerne gælder det at de har brug for én til én hjælp.

Man arbejder også på at skabe en hverdag der også består af aktiviteter i og uden for huset, dagligdags aktiviteter, således at det giver lidt ro og oplevelser i hverdagen.

### **Medarbejdere:**

Overordnet er det oplevelsen at beboerne trives, omend de kan blive negativt påvirket i deres trivsel, qua de øvrige beboeres handlemønstre. I forhold til den almindelige trivsel (mad, drikke, egen lejlighed, aktiviteter etc.) er det oplevelsen at beboerne trives.

Samlet en hverdag der er planlagt ud fra den enkeltes ønsker og behov, i forhold til pleje, omsorg og aktiviteter.

### **Tilsynets bemærkninger:**

Ingen bemærkninger

### **Anbefaling:**

Ingen anbefalinger

## **Emne:** Den sidste tid

### **Leder:**

Så vidt muligt forsøges det at lægge snakken ind om den sidste tid, hvor det passer. Man forsøger at lægge snakken ind så tidligt som muligt, således at beboerne kan inddrages så meget som muligt. I den udstrækning det er hensigtsmæssigt, inddrages pårørende også.

Leder redegjorde for hvordan man praktisk løser opgaven, og fortalte endvidere at det er oplevelsen at medarbejderne er klædt godt på til opgaven.

### **Medarbejdere:**

I den udstrækning det kan lade sig gøre har man fokus på at drøfte ønsker for den sidste tid. Dog er mange af beboerne så dårlige når de flytter ind, at det kan være svært at have snakken med den enkelte beboer. Derfor sker forberedelsen til den sidste tid, således gennem at man som medarbejder i dagligdagen forsøger at fange udtrykte ønsker fra den enkelte.

### **Tilsynets bemærkninger:**

Ingen bemærkninger

### **Anbefaling:**

Ingen anbefalinger

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

Leder redegjorde for de samarbejder der er i og udenfor huset – Psykiater, praktiserende læger, fysioterapeuter, sygeplejersker i BRK. Ind imellem opleves sagsgangen/kommunikationen med den sidstnævnte lettere "kringlet".

Leder oplever at have et godt samarbejde med egne medarbejdere, og forsøger løbende at være ajour med evt. problematikker, så der tages hånd om disse i et tidligt stadie.

**Medarbejdere:**

Samarbejder med en bred kreds af samarbejdsparter – Sygehus, beboernes egne læger, fysioterapeuter, psykiater. Overordnet betegnes samarbejderne som værende gode.

Samarbejde med leder på afdelingen opleves som at være rigtig godt i forhold til den daglige personalepleje og en 110 % opbakning til personalet. Ind imellem opleves det, at informationer, der er vigtig for den daglige opgaveløsning, ikke altid når videre fra leder.

**Tilsynets bemærkninger:**

Ingen bemærkninger

**Anbefaling:**

Ingen anbefalinger

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

Leder redegjorde for at medarbejdergruppen for størstedelen består af SoSu assistenter, og det vurderes, at organisering og uddannelse understøtter løsningen af kerneopgaverne. Der er definerede og nedskrevne kompetenceplaner. Personalet er gode til at støtte, vejlede og sparre med hinanden – Også på tværs af faggrænser og niveauer.

**Medarbejdere:**

Medarbejderne mener at være meget skarpe på kompetenceplanerne, og således at være i besiddelse af et klart overblik over hvem der kan udføre hvad og hvornår og hvordan. Medarbejderne oplevet at have de nødvendige faglige kompetencer til at udføre de daglige opgaver.

**Tilsynets bemærkninger:**

Ingen bemærkninger

**Anbefaling:**

Ingen anbefalinger

## Emne: Samarbejde med pårørende - Generelt

### Leder:

Overordnet betegnes samarbejdet som værende godt. God, åben og ærlig dialog med de pårørende. Ind imellem er der særlige problematikker i samarbejdet med de pårørende. Disse forsøges løst i dialog og samarbejde med de pårørende, således at det er den enkelte beboers tarv der varetages og søges sikret.

Leder har fokus på at sikre, at det er leder selv, der tager ansvar for at tage de vanskelige snakke med de pårørende, samt at sikre, at der er aftaler omkring hvad og hvordan medarbejdere skal agere i de udfordrende situationer.

### Medarbejdere:

Oplever et overordnet godt samarbejde med de pårørende.

Der kan være udfordringer i samarbejdet ind imellem, og da søges disse særlige problematikker løst i dialog med de pårørende og med leders mellemkomst.

### Tilsynets bemærkninger:

Ingen bemærkninger

### Anbefaling:

Ingen anbefalinger

## Emne: Planlægning af tilbuddet i forhold til den enkelte

### Leder:

Leder fortalte at arbejdet blandt andet har sit grundlag i Tom Kitwoods tanker og metoder. At beboerne skal opleve blandt andet trøst, omsorg og kærlighed i dagligdagen. Det er oplevelsen at der er en systematisk tilgang til opgaveløsningen- Eksempelvis, smerteafklaring, uro, vægttab, væskeindtag.

### Medarbejdere:

Medarbejderne oplever at man har et metodeudgangspunkt i Tom Kitwoods metoder. Som medarbejder oplever man at have nogle gode og sunde faglige, og menneskelige tilgange, uden disse dog bevist udspringer af det teoretiske grundlag. Der føres en række observationer, som bruges i forbindelse med at optimere en faglig tilgang eller plejeindsats.

### Tilsynets bemærkninger:

Ingen bemærkninger

### Anbefaling:

Ingen anbefalinger

## **Emne:** Beboerindflydelse - Fællesskabet

### **Leder:**

Beboernes aktuelle problemstillinger, gør det svært at lave formaliserede rum hvor indflydelsen på fællesskabet dyrkes. Derfor er der fokus på løbende i dagligdagen at sikre at ønsker omkring fællesskabet, for både de svageste og de stærkeste beboere, sikres via den almindelige daglige dialog med den enkelte beboer.

Der er et aktivt Beboer- og Familieråd der også har fokus at sikre ønsker omkring fællesskabet.

### **Medarbejdere:**

Søges sikret ved at ind imellem at afholde beboermøder, samt primært ved at fange ønsker fra beboerne, i dagligdagen.

Der er også et Beboer- og Familieråd, der hjælper med at varetage fællesskabets interesser.

### **Tilsynets bemærkninger:**

Ingen bemærkninger

### **Anbefaling:**

Ingen anbefalinger

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

### **Leder:**

I forhold til beboerne egen opfattelse og deltagelse i eget liv, gribes den enkeltes ønsker i hverdagen, for derigennem at sikre den enkelte beboeres mest mulige og største indflydelse på eget liv.

### **Medarbejdere:**

Stort fokus på at sikre den enkeltes selvbestemmelse i alle dagligdagens henseender. Tilgangen til den enkelte beboer er fuldt ud individuel, og baseret på den enkeltes ønsker, behov og evner.

### **Tilsynets bemærkninger:**

Ingen bemærkninger

### **Anbefaling:**

Ingen anbefalinger

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

### **Leder:**

Få til ingen indberetninger.

Det er leders oplevelse at medarbejderne fagligt har fokus på at afsøge metoder til at undgå magtanvendelser, og at der er et fagligt løbende fokus på at dele metoder og tilgange til opgaveløsningen.

### **Medarbejdere:**

Medarbejder og Tilsyn drøftede rammerne og brug af døralarm og GPS.

Medarbejdere redegjorde for tankerne/metoderne omkring forebyggelse- og brug af magtanvendelser.

### **Tilsynets bemærkninger:**

Tilsynet opfordrer til at der tages en drøftelse (fagligt og lovgivningsmæssigt) mellem ledelse og medarbejdere, omkring brugen af henholdsvis GPS og døralarm.

### **Anbefaling:**

Ingen anbefalinger

## **Emne: Måltiderne**

### **Leder:**

Leder oplyste, at personalet der står for måltiderne, er gode til at lave gode, varierede og nærende måltider. Det er oplevelsen at beboerne er glade for maden.

For størstepartens vedkommende indtages måltiderne i fællesskabet, og de beboere der ønsker at indtage måltiderne i egne lejligheder har mulighed for dette.

Aktuelt sker der kun måltidsfabrikationen i et af køkkenerne. Dette skyldes en aktuel særlig beboerproblematik.

### **Medarbejdere:**

Det opleves at beboerne er tilfredse med forplejningen, og at beoerne for størsteparten indtager måltiderne i fællesskabet.

### **Tilsynets bemærkninger:**

Tilsynet finder det uovervejende, at der er lukket ned i et køkken af hensyn til én beboer, som spiser uhensigtsmæssigt fra skabe og skraldespande m.m. Der opfordres til, at beslutningen drøftes igen, med tanke på, at de øvrige beboere fratages muligheden for duften af mad m.m.

### **Anbefaling:**

Ingen anbefalinger

## **Emne:** Tilbud om træning (§86)

### **Leder:**

Der er beboere, der har vederlagsfri fysioterapeutisk træning.

I den udstrækning det vurderes der er behov for det, igangsættes der genoptrænings- og vedligeholdelsesforløb.

I dagligdagen er der fokus på at sikre at inddrage den enkelte i forhold til at vedligeholde de funktioner, der er intakte.

### **Medarbejdere:**

Medarbejdere og Tilsyn drøftede de muligheder der ligger i lovgivningen omkring servicelovens § 86.

### **Tilsynets bemærkninger:**

Ingen bemærkninger

### **Anbefaling:**

Ingen anbefalinger

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

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

### **Hos borger 1:**

Fandtes dokumentation i de 12 sygeplejefaglige problemområder (helbredstilstande) ufuldstændig to steder (Seksualitet samt Søvn og Hvile)

### **Hos borger 2:**

Der var ikke dokumenteret, at der er taget en lægefaglig vurdering af egen læge, i forbindelse med beboers eget ønske om, at der ikke skal ske genoplivning. Det fremkommer således ikke fuldstændig klart om læge har taget stilling til genoplivning, omend ønsket er ajourført i borgens lægejournal.

Ydermere fandtes dokumentationen i de 12 sygeplejefaglige problemområder (helbredstilstande) ufuldstændig et sted (Psykosociale forhold)

### **Hos borger 3:**

Fandtes dokumentation i de 12 sygeplejefaglige problemområder (helbredstilstande) ufuldstændig tre steder (Seksualitet samt Søvn og Hvile, samt Bevægeapparat)



**Tilsynets bemærkninger:**

Generelt fandtes dokumentationen i stikprøverne værende manglefuldt udfyldt.

**Anbefaling:**

Tilsynet anbefaler, at den manglende borgerdokumentationen i de tre stikprøver bringes i orden, og generelt (for den samlede borgerdokumentation) sikres ajourføres. Der følges op på dette i forbindelse med næste års tilsyn.

## Samtale med beboere

**Emne:** Tilfredsheds afdækning

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

**Boligen:**

Den ene beboer er meget tilfreds med boligen. Den har alt hvad beboeren har brug, og er fin i størrelsen.

Den anden beboer var overordnet tilfreds med boligen, men kunne godt tænke sig at bo lidt tættere på byen.

**Hverdagen:**

En god og tryk hverdag, med mange forskellige tilbud, både i og udenfor huset.

**Forplejningen:**

God forplejning, med god og almindelig mad. Intet at udsætte på dette.

Man kan som beboer godt komme med ideer til menuen. Den ene beboer hjælper til med blandt andet at til med at skrælle kartofler.

**Medarbejderne:**

Meget friske medarbejdere, der er søde, rare og opmærksomme.

**Den hjælp der ydes:**

Meget tilfredse med den hjælp de modtager. Man får hjælp til det man har brug for, og efterspørger.

**Omgangstonen:**

God og respektfuld omgangstone

**Aktiviteter og træning:**

Beboeren modtager træning to gange om ugen. Medarbejderne er opmærksomme på at støtte beboeren i at vedligeholde sine funktioner.

**Indflydelse på egen hverdag:**

Oplever at indflydelse på sin hverdag.

**Tilsynets bemærkninger:**

Ingen bemærkninger

**Anbefaling:**

Ingen anbefalinger

## Samtale med pårørende/ Beboer- og Familieråd

**Emne:** Tilfredsheds afdækning

I forbindelse med tilsynet har Tilsynet talt med pårørenderepræsentanter fra henholdsvis afdelingerne EF +F, samt afdelingerne GH+IF

**Boligen:**

Pårørende gav udtryk for tilfredshed med lejlighederne, som har en størrelse og en indretning/funktionalitet der er hensigtsmæssigt. Den ene af de pårørende gav udtryk for at der ind imellem er lidt nusset i lejligheden, men medarbejderne er meget imødekommende til at få dette ordnet når man som pårørende giver udtryk for det.

**Hverdagen:**

Der er flere aktiviteter der tilbydes beboerne. Som beboer kan deltage i den udstrækning man har lyst til det. Medarbejderne er også opmærksomme på at opfordre beboerne til at deltage i disse aktiviteter.

**Forplejningen:**

Fin tilfredshed med forplejningen. God varieret kost.

**Medarbejderne:**

Meget imødekommende, og man tager både beboerne og de pårørende alvorligt. Det er pårørendes oplevelse, at medarbejderne skal løbe meget stærkt i hverdagen(dag /aften).

Der er få medarbejdere til at dække to huse med den beboergruppe der skal tages hånd om. Derudover finder pårørende at det er en meget smal normering med kun en nattevagt til at dække de to huse.

**Den hjælp der ydes:**

Tilfredshed med de samlede pleje – og omsorgsopgave.

**Omgangstonen:**

God, åben og respektfuld omgangstone.

**Indflydelse på egen hverdag:**

Pårørende er af den klare opfattelse at personalet respekterer den enkeltes selvbestemmelse. Der står respekt om man som beboere vil være sociale eller ej, indtage sine måltider i fællesskabet eller i egen lejlighed.

**Tilsynets bemærkninger:**

Ingen bemærkninger

**Anbefaling:**

Ingen anbefalinger

## Rundgang på stedet

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

Fremstod som værende god.

**Den generelle hygiejniske stand:**

Oplevedes som værende god.

**Boligernes tilstand:**

Fremstod velordnede og hyggeligt- og personligt indrettede.

**De indvendige fællesarealer:**

Velordnede og i en pæn rengøringsmæssig stand.

**De udvendige fællesarealer:**

Velordnede og velplejede.

**Tilsynets bemærkninger:**

Ingen

**Anbefaling:**

Ingen

## Samlet indtryk

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

Der tilbydes en bred række tilbud om aktiviteter og ture som beboerne har mulighed for at deltage i i den udstrækning de magter og har lyst til det.

Tilsynet oplever personalegruppe, der er besiddelse af et godt fagligt niveau i forhold til den samlede opgaveløsning, og udfører denne med respekt for 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 givet en anbefaling:

- Tilsynet anbefaler, at den manglende borgerdokumentationen i de tre stikprøver bringes i orden, og generelt (for den samlede borgerdokumentation) sikres ajourført. Der følges op på dette i forbindelse med næste års tilsyn.

### Ved tilsynet har medvirket:

Lone Sofie Nielsen – Leder

Randi Sommer – Sosu assistent

Louise Petersen – So.Su. assistent

Bjarne Andersen (Beboer)

Grethe Mortensen (Beboer)

Charlotte Rasmussen (Pårørende Afdeling GH+IJ)

Jane Johansen (Pårørende Afdeling E+F))

### Fra Tilsynsenheden:

Mette Marker

Henrik Boie