

## Tilsyn: Plejecenter Klippebo 25. november 2020

### Samtale med leder og medarbejdere

#### Emne: Opfølgning på tidligere tilsyn

##### Leder:

Der blev i forbindelse med tilsynet 2019 givet en anbefaling omhandlende korrekt dokumentation i forhold til oplysninger om helbred, IGVH og værgemål.

##### Tilsynets bemærkninge:

Tilsynet kan konstatere, at der er indsendt redegørelse som anbefalet, og lederen fortalte om den indsats, som der har været foretaget, herunder drøftelser på P-møder og sidemandsoplæring.

#### Emne: Personalesituation

##### Leder:

Personalesituationen har gennem det sidste halve år været noget presset. Dels har der været etableret nødberedskab, plejetyngden er steget og endelig at der ikke har måtte være brugt vikarer. Det betød et højt arbejdspress blandt medarbejderne, og efterfølgende flere stressrelaterede sygdommeldinger. Aktuelt er der så også tilgået sygdommeldinger omhandlende ikke arbejdsrelaterede sygdom.

Leder redegjorde for hvad der løbende er gjort for at få enderne til at mødes og opretholde et tåleligt arbejdsmiljø, trods de begrænsede handlemuligheder – herunder rekruttering af nyt faguddannet personale. Positivt er der ansat et par fagligt dygtige SoSu hjælpere, der har bidraget til at tage noget af arbejdsstrykket af.

Samlet er det oplevelsen at trods det store arbejdspress, er det oplevelsen at det er lykkedes at fastholde et godt fagligt niveau i både plejen og omsorgen.

Leder gav udtryk for det vedtagne rammer for ansættelse af SoSu assistenter og hjælpere (50/50 ordningen) har presset og presser Klippebo, både i forhold til rekruttering og i forhold til at opretholde og fastholde et godt og højt fagligt niveau også indenfor plejecenterområdet.

Det er en stor kilde til frustration, at funktionaliteten omkring tablets (dokumentation) er meget dårlig. Lang genoplukningstid, og langsom funktion når systemet kører. Det har negativ betydning for trivlsen, når arbejdsredskaberne ikke virker optimalt.

**Medarbejdere:**

Aktuelt oplever medarbejderne et stort arbejdspress. Dette skyldes flere ting. Blandt andet har 50/50 ordningen betydet at der er et større arbejdspress hos SoSu assistenterne, da der qua kompetencefordelingen er opgaver, som kun kan løses af assistenterne og ikke af SoSu hjælpere. Der påhviler således assistenterne en større opgave i forhold til dokumentationsdelen. Aktuelt har man forsøgt at organisere sig ud af dette, ved at praktisk at lave om på arbejdsflow, opgavefordeling etc., hvilket har givet en bedring, men ikke nok.

Derudover har Klippebo været ramt af sygdom, der for nogle af sygemeldingerne er en udløber af et stort arbejdspress under Corona-nedlukningen (Stressrelaterede).

Medarbejderne oplever et godt kollegaskab, hvor der er en åben og ærlig tone.

Medarbejderne oplever store udfordringer i forhold funktionaliteten omkring tablets, der i den daglige opgaveløsning er kilde til stor frustration. Problemer med at logge på og, at programmet kører dårligt (Ikke optimalt netværk og hastighed på dette) er blot nogle af udfordringerne.

Medarbejderne gav udtryk for at det kunne være godt at have et rum og en stationær computer i forhold til at sikre rum og ro til eksempelvis e-learning.

Der er en positiv oplevelse af, at man er begyndt at dispensere medicin på medicinbord, og leder generelt er godt til at reagere på henvendelser og ønsker fra personale.

**Tilsynets bemærkninger:**

Tilsynet opfordrer til at der til stadighed er fokus på at tænke ud af boksen i forhold til at fordele assistentopgaverne til hele døgnet og i weekenderne.

**Anbefaling:**

Ingen

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

Hverdagen har været præget meget af nedlukningen henover foråret, samt de aktuelle begrænsninger der aktuelt er. Klippebo har løbende arbejdet på at tilvejebringe den bedst mulige hverdag for den enkelte beboer. Hos nogle af beboerne har det haft og har stadig nogle negative konsekvenser, og her har der måttet tyes til at dispensere for eksempelvis besøg.

Mange aktiviteter er stadig ikke sat i værk igen, og her tænkes der alternativt i forhold til i en vis udstrækning at tilbyde aktivitetslignende tilbud. Støtteforeningens tilbud om ture og aktiviteter er ikke aktuelle pt. grunde COVID-19. Aktuelt er den eneste udefrakommende aktivitet der holdes fast i stolegymnastikken, samt aktiviteter i huset hvor regler og anbefalinger kan overholdes.

Leder oplyste at det har være svært at tilbyde aktiviteter i forbindelse med klippekortsordningen, dels fordi der har været personalemangel og fordi der har været mange begrænsninger i forbindelse med Corona. Leder oplyste, at der er et aktuelt fokus på at sikre ydelser i klippekortsordningen, således at dette er sikret uanset den aktuelle Coronasituation og evt. personalemangel.

**Medarbejdere:**

Medarbejderne gav udtryk for at hverdagen for beboerne er bundet op på en rimelig fast rutine. Beboerne nyder omvendt når der sker nogle ting ud over det normale. Det værende sig både aktiviteter i og uden for huset. Medarbejderne har fokus på at respektere at man som ældre har nogle andre behov i forhold til hvordan man gerne vil have sin hverdag.

Corona perioden og foråret og den aktuelle situation, har påvirket beboerne på forskellig vis. Nogle har været særdeles påvirket og er det fortsat, medens det for andre har været minder udfordrende. Som medarbejder er der fokus på at gøre begrænsningerne i for eksempel besøg til at forløbe så gelinde som mulig, og tilbyde aktiviteter der i sin form tager højde for de restriktioner der aktuelt er.

**Tilsynets bemærkninger:**

Ingen bemærkninger

**Anbefaling:**

Ingen

**Emne: Faglig indsats- og dokumentation**

Leder oplyste at der i forhold til implementeringen af CURA er fokus på at sikre denne via primært sidemandsoplæringen. Det er oplevelsen at medarbejderne er på forskelligt niveau i forhold til at bruge CURA i praksis, hvorfor sidemandsoplæringen har 1. prioritet og fællesundervisningen 2. prioritet.

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

Dokumentationen omkring IGVH (genoplivning) fandtes korrekt udfyldt. Tilsynet fandt, at det ville være formålstjenligt at det tydeligere af dokumentationen fremgår, at der er tale om en lægefaglig vurdering.

Det fremgik af dokumentationen, hvem der eller hvordan der indhentes samtykke fra beboer.

**Generelle oplysninger (Mestring):**

Oplysningerne fandtes fyldestgørende udfyldt.

**Generelle oplysninger (Helbredsoplysninger):**

Oplysningerne blev gennemgået og var stort set fyldestgørende. Tilsynet bemærker, at det er vigtigt at der er fokus på at aktuelle eller tidligere sygdomme og handicap, der har betydning for borgerens situation. Borger bruger f.eks. høreapparat, hvorfor der skal stå at borger har nedsat hørelse.

**Helbredstilstande:**

De tolv sygeplejefaglige problemområder, fandtes delvist fyldestgørende udfyldt. Blandt andet fandtes punktet **Psykosociale forhold** ikke fyldestgørende udfyldt. Der var ikke taget stilling til, om eksempelvis borgerens demens har indvirkning på psykosociale forhold.

**Generelle oplysninger (Håndtering af hverdag):**

Fandtes fyldestgørende udfyldt.

**Ydelser (Borgers liv):**

Handlingsanvisningerne til ydelserne fandtes overordnet hensigtsmæssigt udfyldt. Tilsynet opfordrer til, at det sikres at handleanvisningerne lavpraktisk fremstår overskueligt – eksempelvis i punktform, samt der kun iværksættes eksempelvis vægtmålinger når dette er en del af et mål for beboeren, eller er del af en lægelig vurdering.

Dokumentationen omkring IGVH (genoplivning) fandtes ikke korrekt udfyldt. Det fremgik således ikke af dokumentationen, om der var taget en lægefaglig vurdering til genoplivning.

**Generelle oplysninger (Mestring):**

Det fremgik ikke hvem der varetager beboernes helbredsmæssige interesser. Det blev oplyst at beboeren selv gjorde dette.

**Generelle oplysninger (Helbredsoplysninger):**

Der fandtes gode sammenhænge mellem medicinoplysningerne og den aktuelle helbredssituation. Oplysningerne fandtes overordnet fyldestgørende udfyldt.

**Helbredstilstande:**

Der fandtes overordnet god sammenhæng mellem helbredsoplysningerne og helbredstilstandene. I de tolv sygeplejefaglige problemområder, fandtes fem af områderne vurderet som **ikke relevante**, uden at det var beskrevet en begrundelse.

**Generelle oplysninger (Håndtering af hverdag):**

Fandtes fyldestgørende udfyldt.

**Ydelser (Borgers liv):**

Handlingsanvisningerne til ydelserne fandtes overordnet tilfredsstillende udfyldt.

**Tilsynets bemærkninger:**

Tilsynet bemærker, at dokumentationen omkring IGVH hos flere beboere ikke var fyldestgørende udfyldt. Tilsynet finder, at det er vigtigt at dokumentationen er ajourført, således at denne er svarende til den aktuelle livssituation beboeren er i, og at det, hvis der er taget stilling til, at der ikke skal ske genoplivning, tydeligt af dokumentationen fra læge fremgår, at der er taget lægefaglig stilling til dette.

I forbindelse med tilsynet i 2019 var dette punkt en del af årsagen til, at der blev givet anbefaling. Der er arbejdet med punktet siden sidst, men det oplyses, at der er kommet ny plejehjems-læge, hvilket kan være en medvirkende årsag.

**Anbefaling:**

Tilsynet giver en skærpet anbefaling om, at dokumentationen specifikt omkring genoplivning og livsforlængende behandling skal angive, at der er taget lægefaglig stilling. Tilsynet følger op om 3 måneder ved uanmeldt besøg.

## Samtale med beboere

### Emne: Tilfredsheds afdækning

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

**Boligen:**

Beboer 1:

Glad for sin bolig der har en fin størrelse og der er plads til de møbler og nips man r gerne vil have i sin lejlighed.

Beboer 2:

Glad for den aktuelle bolig, der har en fin størrelse. Beboer har indrettet sin lejlighed med de møbler som vedkommende selv har ønsket.

**Hverdagen:**

Beboer 1:

En god hverdag hvor der tilbydes forskellige aktiviteter som man kan deltage i efter lyst. Corona perioden har haft og har stadigvæk indflydelse på aktivitetsniveauet på Klippebo.

Beboer får besøg af en veninde fra den lokale pensionistforening.

Beboer 2:

Beboer har en almindelig travl hverdag, der fyldes ud med socialt samvær og krydsord.

**Forplejningen:**

Beboer 1:

Forplejningen er god og varieret.

Beboer 2:

Er i det store og hele tilfreds med forplejningen.

**Medarbejderne:**

Beboer 1:

Rigtigt søde og flinke medarbejdere, der er opmærksomme med det hele.

Beboer 2:

Er godt tilfreds med medarbejderne, der er flinke, rare og hjælpsomme

**Den hjælp der ydes:**

Beboer 1:

Man får den hjælp man har brug for, og har man brug for mere kan man få det

**Omgangstonen:**

Beboer 1:

Der er en god og respektfuld omgangstone medarbejdere og beboere imellem.

Beboer 2:

Omgangstonen er god og ligeværdige beboere og personale imellem

**Aktiviteter og træning:**

Beboer 1:

Der er tilbud om aktiviteter og træning.

Beboer 2:

På trods af Corona situationen, er det fint lykkedes at tilbyde aktiviteter

**Indflydelse på egen hverdag:**

Beboer 1:

Man har fuldt ud indflydelse på egen hverdag

Beboer 2:

Oplever at have helt og fuld indflydelse på eget liv. Der er respekt om de valg man tager som beboer.

**Tilsynets bemærkninger:**

Ingen bemærkninger

**Anbefaling:**

Ingen

## Samtale med pårørende/ Beboer- og Familieråd

### Emne: Tilfredsheds afdækning

I forbindelse med tilsynet, har Tilsynet talt med en pårørende.

Stor ros til Klippebo, på hvordan opgaverne samlet er blevet løst under de givne forudsætninger der er affødt af Coronakrisen. Der er godt informationsniveau fra leder til pårørende.

#### **Boligen:**

Fandt overordnet tilfredsstillende, omend boligen er lidt lille. Efterlyste at der i boligen var en entre og endnu bedre to rum/værelser, således at man ikke træder lige direkte ind i boligen(stuen).

#### **Hverdagen:**

Pårørende gav udtryk for at hendes pårørende, har et trist liv. Dette skyldes ikke at personalet ikke er obs. på beboeren, men mere at rammerne og progressionen i sygdom, der vanskeliggør mulighederne for at påvirke positivt.

Størsteparten af medarbejderne, og især de medarbejdere der er faste omkring beboer, har rigtig godt blik for at tilbyde den relevante omsorg. Pårørende oplever også, at der oftere end tidligere, er medarbejdere som ikke har megen kendskab til beboer og til hans situation, og som derfor selvfølgelig heller ikke altid lykkes med at tilbyde ham den pleje- og omsorg, der er relevant og hensigtsmæssig.

Pårørende har en oplevelse af, at hvor det ikke fungerer optimalt, i forhold til personalets tilgang til beboer, skyldes dette i høj grad de aktuelle vilkår og det pres, som medarbejderne på Klippebo skal fungere under, og som det er oplevelsen aktuelt er svære for medarbejdere og ledelse at gøre noget ved.

Pårørende opfordrede til, at der fremadrettet kommer mere fokus på pårørendekurser til pårørende, som ikke er mand eller kone, men som er den primære pårørende.

#### **Forplejningen:**

Beboer ikke en del af den fælles forplejning, da beboer kun indtager kold mad. Der handles ind til kold mad, og personale klargør smørrebrød. Beboer indtager måltider i egen lejlighed.

#### **Medarbejderne:**

Pårørende har den bedste kontakt til personalet der er på arbejde på hverdage. Pårørende oplever, at beboer har den tætte og gode kontakt til få af medarbejderne, da dette er det primære for vedkommende.

#### **Den hjælp der ydes:**

Det overordnede indtryk er, at beboer ydes den hjælp og omsorg som beboer har brug for.

#### **Omgangstonen:**

Omgangstonen personale og beboer imellem er god og respektfuld, selvom det ind imellem efterlystes en dialog der er lidt mere på den enkeltes niveau. Som pårørende er dialogen med medarbejderne generelt god, men der efterlystes at noget af personalet var/er lidt mere opmærksomme i relations arbejdet med den/de pårørende

**Indflydelse på egen hverdag:**

I den udstrækning at beboernes subjektive ønsker om indflydelse kan imødekommes, er det oplevelsen at dette sker. Beboer søger ikke indflydelse på fællesskabets vegne.

**Tilsynets bemærkninger:**

Ingen bemærkninger

**Anbefaling:**

Ingen

## Samlet indtryk

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

Der tilbydes i den udstrækning det har været og er tilbud om aktiviteter både i og udenfor Klippebo.

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 en skærpet anbefaling:

- Tilsynet giver en skærpet anbefaling om, at dokumentationen specifikt omkring genoplivning og livsforlængende behandling skal angive, at der er taget lægefaglig stilling. Tilsynet følger op om 3 måneder ved uanmeldt besøg.

**Ved tilsynet har medvirket:**

Charlotte Petersen – Leder

Bente Nielsen – SoSu-assistent

Line Jørgensen – SoSu-assistent

En pårørende

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 beboerne oplever at have stor indflydelse på eget liv og at de mener at trives. Det er godt at læse at de pårørende føler sig godt informeret især i disse corona tider. At der er en fortløbende dialog.

Dette skal ses i lyset af at Klippebo i 2020 har været udfordret på flere personalemæssige områder. Der har gennem hele forløbet været en tæt kontakt og dialog mellem ledelsen og lederen på Klippebo omkring hvilke tiltag der skulle sættes i værk i forhold til den aktuelle situation, og om end alt endnu ikke er løst så ser det ud til at Klippebo er godt på vej.

Det er et plejecenter der er i en positiv udvikling hvilket ledelsen vil følge nøje i 2021.