

Tilsynsrapport Plejecenter

Uanmeldt tilsyn hos Engparken og Højmarken plejecenter, 2018

1. Fakta om tilsynet

Nedenfor præsenteres tilsynssted samt tilsynets datagrundlag og metoder kort.

Plejecentrets navn og adresse
Engparken plejecenter Kirkeallé 22 6510 Gram & Højmarken plejecenter Højmarken 50 6510 Gram
Leder
Bettina König
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
d. 07.11.2018, kl. 10-13
Datagrundlag
Ved tilsynet blev der foretaget stikprøver i forhold til 2 borgere der, om muligt, har forskellig plejetyngde og som har givet tilsagn til at deltage. Der blev talt med én borger samt én medarbejder fra hvert plejecenter samt leder Bettina König. Dataindsamlingen blev foretaget ved interview/samtale i borgers hjem. <i>Der gøres opmærksom på at der inden årets udgang vil være en audit med fokus på dokumentation på en vis antal af tilfældige udvalgte borgers journaler.</i>
Tilsynsførende
Kvalitets- og velfærdsteknologikonsulent Lene Bjørn Jensen

2. Samlet tilsynsresultat for plejecentrene Engparken og Højmarken

Tilsynet har gennemført et uanmeldt tilsyn hos plejecentrene Engparken og Højmarken. På baggrund af det indsamlede datamateriale og den efterfølgende analyse heraf, har tilsynsførende Lene Bjørn Jensen vurderet plejecentrene Engparken og Højmarken til at være godkendt ved det uanmeldte tilsyn.

Resultatet præsenteres nedenfor.

Samlet vurdering	
X	Godkendt Dette betyder, at den leverede hjælp og det skriftlige arbejdsgrundlag er vurderet til at leve op til såvel lovgivningens krav, kommunens kvalitetsstandarder, øvrige interne beslutninger og værdier samt almene sundhedsfaglige standarder.
	Godkendt med mangler Dette betyder, at dele af den leverede ydelse og/eller det skriftlige arbejdsgrundlag har mangler eller er utilfredsstillende, vurderet ud fra lovgivningens krav, kommunens kvalitetsstandarder, øvrige interne beslutninger og værdier samt almene sundhedsfaglige standarder.
	Alvorlige fejl og mangler Dette betyder, at dele af den leverede ydelse og/eller det skriftlige arbejdsgrundlag har alvorlige fejl og/eller mangler, vurderet ud fra lovgivningens krav, kommunens kvalitetsstandarder, øvrige interne beslutninger og værdier samt almene sundhedsfaglige standarder. Manglerne er af et sådan omfang eller af en sådan karakter, at der er tale om kritisable forhold for en eller flere borgere og fordrer hurtig / øjeblikkelig handling.

Det ovennævnte vurderingsresultat er baseret på de principper, der er udarbejdet i forbindelse med gennemførelse af tilsyn på ældreområdet i Haderslev Kommune (Tilsynspolitik 2018).

2.1 Begrundelse for tilsynsresultat

Den overordnede vurdering begrundes nedenfor.

Styrker	
Beskrivelse af de punkter, hvor den leverede ydelse og/eller det skriftlige arbejdsgrundlag lever op til	Begge beboere er glade for at bo hhv. på Engparken og Højmarken, de synes medarbejderne er gode og flinke. Medarbejderne fortæller hvordan de sikre at beboerne har mulighed for at leve et værdigt liv ved

tilsynet	<p>f.eks. at se på de beboere de har med at gøre og vise dem respekt og omsorg. Kontaktpersonsordningen fungerer fint og selvom dette er etableret er det ikke fordi medarbejderne ikke er hos de beboere de ikke er kontaktperson for. Lederen oplever at kontaktpersonsordningen fungerer og har ikke oplevet at nogle er blevet nødt til at skifte kontaktperson pga. uoverensstemmelser, der har mest været tale om at ”holde en pause” fra beboeren da nogle kan have nogle meget komplekse problemstillinger der på sigt kan være tunge at varetage fast. Derfor dannes der også i visse tilfælde teams.</p> <p>Begge beboere giver udtryk for at gøre det de kan selv, den ene fortæller at han får besøg af en terapeut, som træner med ham 1*ugentligt, hvilket han er glad for, ”man skal jo holde sig lidt i gang”. Medarbejderne fortæller hvordan de i hverdagen arbejder rehabiliterende og lader beboerne gøre det de kan selv. Den ene siger: ”det giver dem selvtillid”. Den anden fortæller dog at hun nogle gange skal minde sig selv om at beboerne selv skal gøre det, især når de har meget travlt. De har også begge haft et samarbejde med rehabiliteringsteamet. Lederen fortæller at rehabiliteringsterapeuten kommer på det ene plejecenter og på det andet er teamlederen meget på. Generelt fortæller lederen at de taler meget om rehabilitering under diverse møder.</p> <p>Begge medarbejdere føler sig klædt på til de opgaver de står overfor. Defortæller også begge hvordan de bruger omsorgsklippekortet og lederen fortæller hvordan de også før omsorgsklippekortet, lavede samme aktiviteter, som klippekortet nu giver mere rum til. Begge medarbejdere fandt klippekortsordningen god. Der er en ernæringsassistent på hvert plejecenter der jævnligt er i dialog med beboerne om hvad de kunne tænke sig at spise. De holder møder og prøver at komme med nye idéer. Begge medarbejdere fortæller hvordan der er forskellige produkter til at hjælpe en småtspisende. Samtidig fortæller den ene medarbejder at man kan tage fat i en diætist ved problemer.</p> <p>Den ene medarbejder fortæller at når de holder pause, holder de det altid i opholdsrummet og aldrig i eget lokale.</p> <p>Lederen fortæller hvordan hun har fokus på tydelige interne arbejdsgange og delegeringsskemaet for at sikre at medarbejderne ved hvad der skal gøres i hvilke situationer.</p>
----------	---

	Lederen fortæller der har været store udfordringer ift. at de i en periode har manglet IT-superbrugere på de to centre men de er nu fundet og de skal have noget undervisning og guidning til hvordan de kan understøtte deres kollegaer, nye kolleger og elever i brugen af nexus og dokumentationen.
Mangler	
Beskrivelse af de punkter, hvor den leverede ydelse og/eller det skriftlige arbejdsgrundlag ikke lever op til tilsynet	
Alvorlige fejl og mangler	
Beskrivelse af de punkter, hvor den leverede ydelse og/eller det skriftlige arbejdsgrundlag har alvorlige fejl og/eller mangler, vurderet ud fra lovgivningens krav, kommunens kvalitetsstandarder, øvrige interne beslutninger og værdier samt almene sundhedsfaglige standarder. Manglerne er af et sådan omfang eller af en sådan karakter, at der er tale om kritisable forhold for en eller flere borgere og fordrer hurtig / øjeblikkelig handling.	

2.2 Tilsynets overordnede bemærkninger og anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger ift. leverandørens fremadrettede udvikling.

Bemærkninger	Anbefalinger

2.3 Oversigt over tilsynsresultater for de enkelte mål og indikatorer

Mål og Indikatorer	God-	God-	Alvor-	Beskrivelse og vurdering
--------------------	------	------	--------	--------------------------

		kendt	kendt med mangler	lige fejl og mangler	
Mål 1: Borgers mulighed for at leve et værdigt liv					
Indikator 1.1		X			<p>Begge beboere fortæller hvordan de er glade for at bo hvor de gør og synes medarbejderne er gode. Beboeren fra Højmarken fortæller: ”medarbejderne er altid venlige”. Begge beboere fortæller endvidere at det er de fleste af medarbejderne de har set før.</p> <p>Begge beboere snakker med deres naboer på plejecenteret. Den ene beboer fortæller at der også er plads til at være privat når der er behov for dette.</p> <p>Begge medarbejdere fortæller hvordan de arbejder for at sikre at beboerne har mulighed for at leve et værdigt liv.</p> <p>Medarbejderen på Højmarken fortæller hvordan hun ser på den person hun kommer hos. Hun hjælper beboerne ud fra det hun ser og kan læse sig til, på beboerne. Begge medarbejdere fortæller hvordan de tilgår borgerne forskelligt og respekterer dem.</p> <p>Medarbejderen på Engparken fortæller hvordan hun bruger livshistorien f.eks. er der en borger der har optrådt i radioen med sang, hvor de meget bruger at synge med hende i plejen og til at vende beboerens humør til det bedre. Generelt bruges musik meget i plejen da 6 har været på kursus i brugen af dette.</p> <p>Medarbejderen på Højmarken fortæller at der er to medarbejdere der er kontaktperson på en beboer og her tilstræber man sig én SSA og én SSH. Begge medarbejdere synes at kontaktpersonsordningen fungerer godt. Medarbejderen på Højmarken fortæller hvordan de er blevet bedre til at afholde husmøder, som teamlederen altid er med til. Selvom</p>

					<p>kontaktpersonsordningen bliver brugt kommer de også ud til nogle af de beboere de ikke er kontaktperson for. Medarbejderen på Højmarken fortæller hvordan kontaktpersonen har en vigtig rolle blandt andet, i at holde journalen ajour.</p> <p>Lederen fortæller endvidere at alle beboere har en kontaktperson. På Engparken har de beboere der også er tilknyttet Nybo og her danner de teams der plejer disse beboere da de har komplekse plejebehov. Lederen fortæller at en en beboer får en kontaktperson, som allerede deltager til indflytningssamtalen. Hun fortæller ydermere at de ikke har oplevet at en beboer skulle have ny kontaktperson pga. ovenstående men nogle har ”holdt pause” fra det da de har været fyldt op af beboernes komplekse tilstand</p> <p>Lederen fortæller at noget af det hun gør, er at sikre en god implementering af de forskellige projekter, som f.eks. klippekortet ved at sikre personalet synes det er en god idé, gøre det spændende og få dem til at tage ejerskab. Ydermere deltager lederen og teamlederne på skift på morgenmøder på hhv. Engparken og Højmarken. På disse møder drøftes udfordringer og værdighed ofte. Jo mere de, som ledelse er synlig og deltager i møderne jo mere værdighed giver det for borgerne da de f.eks. stille spørgsmål til nogle af de ting der bringes op.</p>
		God-kendt	God-kendt med mang-ler	Alvor-lige fejl og mang-ler	Beskrivelse og vurdering
Mål 2: Borgerinddragelse og anvendelse af borgers ressourcer i det omfang, det er muligt					
Indikator		X			Begge beboere fortæller at de så vidt muligt prøver at holde sig i gang,

2.1				<p>hvor beboeren på Højmarken fortæller: ” man skal jo holde sig lidt i gang.” Han har også en terapeut der kommer og træner med ham 1*ugentligt.</p> <p>Beboeren på Engparken fortæller hvordan medarbejderne har hjulpet ham sådan til han selv kan gå på toilettet og han går også meget selv. Medarbejderen på Højmarken fortæller hvordan hun benytter sig af det beboerne kan selv. Hun opmuntre dem til at gøre det de kan selv og siger: ”det giver dem selvtillid.”</p> <p>Hvis den ene medarbejder er hos nogle andre beboere end de hun er kontaktperson taler hun med beboerens kontaktperson hvis hun oplever at beboerne reelt set kan mere end hvad der står i døgnrytmeplanen. Hun fortæller endvidere at det også handler om prioritering af tid og hvornår der er behov for at vise mere omsorg. Så hvis det faglige skøn fortæller det er bedst at gøre mere for beboeren, så denne har en god dag, så gør hun det. Hun siger: ”Det er de små ting i hverdagen der gør det værdigt for dem.”</p> <p>Medarbejderen på Engparken fortæller hvordan de har haft rehab team, som de har lært meget af og de laver lidt gangtræning med en af beboerne uden rehab teamet lige nu. Hun fortæller endvidere at hun lige skal huske sig selv på ikke at tage over, da det ofte er hurtigere gjort selv at hjælpe beboeren. Medarbejderen fortæller endvidere at beboerens hverdag skal kunne hænge sammen så nogle gange skal man kompensere lidt for at de kan klare de udfordringer der kunne være senere på dagen.</p> <p>Lederen fortæller hvordan rehab terapeuten er tilknyttet det ene plejecenter og på det andet er teamlederen meget indover. Der bliver talt om rehabilitering på morgenmøder, personalemøder, plejemøder o.l. Det er vigtigt at beboerne får lov til at gøre det de kan selv f.eks. er det vigtigt at beboerne kan få lov til at spise selvom de ikke er så gode til det, her er det muligt at skærme nogle af beboerne af, så madsituationen</p>
-----	--	--	--	--

					holdes privat. Lederen fortæller at de drøfter rehabilitering meget og medarbejderne er opmærksom på ikke at sænke den enkelte beboers funktionsniveau.
Mål og Indikatorer		God-kendt	God-kendt med mang-ler	Alvor-lige fejl og mang-ler	Beskrivelse og vurdering
Mål 3: Kvaliteten af hjælpen					
Indikator 3.1		X			<p>Beboeren på Højmarken fortæller at han deltager i banko når det er arrangeret og i sommers var ude med præsten sammen med andre ældre for at se dronningen.</p> <p>Begge medarbejdere føler sig klædt på til deres arbejde og ellers ved de hvor de skal gå hen, f.eks. tage det op på tværfaglige møder, snakke med rehab terapeut o.l.</p> <p>Den ene medarbejder havde synligt ID hvor den anden fortæller at hendes er gået i stykker og at dette er sagt videre til teamlederen, som vil bestille et nyt.</p> <p>Medarbejderen fra Højmarken fortæller at hun synes omsorgsklippekortet er en god idé men at de på nuværende tidspunkt ikke har så meget tid til at føre det ud i livet. Hun fortæller dog at de har været afsted i Brugsen med nogle borgere og taget nogle borgere ind og for at handle i Ribe. De er meget opmærksomme på at arrangere noget ift. omsorgsklippekortet når der er nok på arbejde til at der kan laves noget. Medarbejderen på Engparken fortæller at de har en oversigts tavle hvor omsorgsklippekortet til de enkelte beboere står beskrevet og ligesom på Højmarken laver de nogle gange fælles aktiviteter og ellers prøver hun meget at få dem ud i den friske luft.</p> <p>Lederen fortæller at medarbejderne ikke altid tænker over det når de</p>

				<p>yder klippekort, da det allerede var en stor del af det de gjorde før klippekortet blev indført.</p> <p>Begge medarbejdere fortæller hvordan de afholder små time-out møder hvor de snakker om hvordan det hele står til og koordinerer eftermiddagen, her teamleder eller leder, som oftest med.</p> <p>Begge beboere synes det er god mad de får, den ene siger: ”jeg tog på ved indflytningen”</p> <p>Begge medarbejdere fortæller at de har en køkkenassistent der laver mad. På Højmarken flytter køkkenassistenten sig imellem de tre huse. Medarbejderne fortæller ydermere at hun synes det er synd man ikke kan skrælle kartoflerne selv længere, for før var der også beboere der kunne være med til det.</p> <p>Der planlægges små arrangementer f.eks. julebag o.l. Hvis medarbejderen på Højmarken oplever ernæringsmæssige udfordringer kunne hun f.eks. tage kontakt til en diætist. Begge medarbejdere fortæller også at det er muligt for de enkelte beboere at få andet at spise hvis der er noget beboerne ikke kan lide eller, som de er allergiske overfor. På Højmarken holder ernæringsassistenten møde med beboerne i de enkelte huse og taler med beboerne om den kommende madplan. Det er dog sådan på både Engparken og Højmarken at den enkelte beboer bestemmer menuen når de har fødselsdag.</p> <p>Medarbejderen på Engparken fortæller at beboerne bliver vejet engang imellem og får frisklavet mad hver dag. Selv sørger hun for at tage maden af bakken hvis de får serveret maden hjemme i lejligheden. Ved småtspisende er der forskellige slags proteindrik og berigelsesmuligheder fortæller medarbejderen på Engparken. Hun fortæller ydermere at hun bruger livshistorien til at se hvad har beboeren været vant til at spise?- Har de altid været småtspisende?- Hvad er årsagen?</p> <p>Lederen fortæller at ernæringsassistenterne på de to plejecentre sidder</p>
--	--	--	--	---

					<p>sammen et par gange i ugen og referere direkte til hende. De holder møde hvor de diskutere hvilke tiltag og udfordringer der er og om der er nye idéer ift. maden. Der er blevet efterspurgt noget mere tradition fast i året f.eks. høstfest mad o.l. så det arbejder de på lige nu. De har også talt om at udfordre beboerne lidt ved f.eks. at servere mad fra andre lande. De har også været på kursus ift. hvad der kan gøres med småtspisende beboere og der er startet et netværk af faglig karakter op med andre ernæringsassistenter.</p> <p>Medarbejderen på Engparken fortæller at der er et godt samarbejde med kollegaer og centersygeplejerskerne. Hun fortæller endvidere at når der holdes pause sidder medarbejderne altid ude i fællesrummet.</p> <p>Lederen fortæller at hun går meget op i at følge de projekter der sættes i gang og sikre tydelige arbejdsgange, internt på plejecentrene. Der er opmærksomhed på delegeringsskemaer, som de enkelte medarbejdere skal følge ift. deres kompetencer.</p> <p>Plejecentrene var hyggelige, rene og det samme var beboernes lejligheder. Beboerne så velplejede ud.</p>
Mål og Indikatorer		God-kendt	God-kendt med mang-ler	Alvor-lige fejl og mang-ler	Beskrivelse og vurdering
Mål 4: Dokumentation er opdateret, tilstrækkelig og fyldestgørende					
Indikator 4.1		X			Medarbejderen på Højmarken fortæller hvordan hun dokumenterer, men at der på nuværende tidspunkt ikke er plads til fordybelse pga. ressourceudfordringer. Ydermere fortæller hun at de er gode til at hjælpe

				<p>hinanden hvis de har spørgsmål til hvordan noget skal dokumenteres. Medarbejderen på Engparken fortæller hvordan dokumentation er et hængeparti dog synes hun at hun får dokumenteret og læst når der er behov for det.</p> <p>Lederen fortæller hvordan de har haft store udfordringer ved ikke at have IT-superbrugere. Der er nu kommet nye superbrugere begge steder. De to nye vil blive undervist af en udefrakommende og får hjælp til hvordan de kan lave audits, stikprøver, formidle undervisning mv. ift. nexus og dokumentation.</p>
--	--	--	--	---