



akkrediteringsraadgiverne.dk

# Årsrapport 2023

## Uanmeldte kommunale tilsyn

# Thisted Kommune

## Sundhed og Kvalitet

### Plejecentre



## Forord

”Årsrapport 2023” er udarbejdet på baggrund af de lovpligtige uanmeldte kommunale tilsyn for Thisted Kommune.

De uanmeldte tilsyn i Thisted Kommune er udført i overensstemmelse med gældende lovgivning, kommunens kvalitetsstandarder og almene omsorgs- og sundhedsfaglige standarder. Thisted Kommune har valgt at opdele kvalitetsindikatorerne efter Sundhedsstyrelsens anbefalinger om kvalitetsindikatorer i ældreplejen.

Rapporten beskriver kort resultaterne fra tilsynsbesøgene på plejecentrene. Mønstre og tendenser er samlet og beskrives på tværs af områderne. Konklusionerne og anbefalinger fremlægges og fremgår af resuméet og særskilt afsnit. Fra de individuelle tilsynsrapporter er afsnittet ”Styrker og udfordringer/anbefalinger” medtaget som bilag.

Det er hensigten at synliggøre succesfulde resultater såvel som det eventuelle læringspotentiale. Læsningen af årsrapporten kan suppleres med de individuelle rapporter for hver plejeenhed.

Målgruppen for rapporteringen er myndighedsfunktionen, som er opdragsgiver. Rapporten er udarbejdet med sigte på at kunne formidles til relevante fora og kunne indgå i det videre arbejde lokalt og tværgående.

Tilsyn er altid udtryk for et øjebliksbillede og skal derfor vurderes ud fra dette.

Venlig hilsen

Nethe Britt Jorck

Virksomhedsleder og tilsynschef

Den Mobile Kvalitetsafdeling

[akkrediteringsraadgiverne.dk](mailto:akkrediteringsraadgiverne.dk)





## Indhold

<b>Resumé .....</b>	<b>4</b>
<b>1. Baggrund.....</b>	<b>5</b>
1.1 Metode og faktaoplysninger .....	5
<b>2. Tilsynsresultat .....</b>	<b>6</b>
2.1 Temaer og målopfyldelse .....	7
2.2 Tværgående analyse.....	8
2.3 Tværgående udviklingsområder og anbefalinger.....	9
2.4 Sammenfatning .....	11
<b>BILAG 1: Lokale styrker, udviklingsområder og anbefalinger .....</b>	<b>12</b>
Dragsbækcentret.....	12
Fjordglimt .....	15
Friplejehjemmet Bedsted Thy .....	18
Fyrglimt .....	22
Kastaniegården.....	24
Klitrosen .....	28
Kløvermarken .....	31
Kristianslyst .....	33
Sct. Thøgersgård.....	37
Solgården .....	40
Solhjem.....	44
Thisted Afklaringscenter .....	46
Trye .....	49
Vibedal .....	51
Åbakken.....	53
<b>3. Tilsynets formål, indhold, metode og vurderingsprincipper.....</b>	<b>55</b>
<b>Om virksomheden og kontaktoplysninger .....</b>	<b>58</b>



## Resumé

Denne årsrapport præsenterer en sammenfatning af de overordnede indtryk fra de uanmeldte kommunale tilsyn og en formidling af de individuelle anbefalinger til den enkelte plejeenhed såvel som tværgående anbefalinger til fælles indsatsområder.

Tilsynets overordnede vurdering, at de kommunale opgaver efter lov om social service § 83 i vid udstrækning tilrettelægges og udføres på en faglig forsvarlig måde, og at borgerne får den hjælp, de har ret til efter loven og de kvalitetsstandarder, kommunalbestyrelsen har besluttet.

Det er tillige tilsynets vurdering, at der i vid udstrækning er sammenhæng i indsatserne, både på tværs af leverandører og døgn, samt at borgertilfredsheden er høj.

Flere plejecentre er i en periode med rekrutteringsudfordringer. Kvalitetsniveauet er generelt fastholdt, når det gælder løsningen af de daglige opgaver og borgertilfredsheden er ligeledes fastholdt.

### Styrker og udviklingspunkter

Siden seneste tilsyn har kommunen og de enkelte kommunale plejecentre igangsat forbedringsaktiviteter og har udvist betydelig forbedringskraft.

#### Styrker

Plejeehederne har hver for sig fundet holdbare løsninger på komplekse problemstillinger, hvilket er værdifuldt i den videre kvalitetsudvikling.

De centrale positive konklusioner er:

- Praktisk hjælp og personlig pleje ydes i vid udstrækning i henhold til lovgivningen, kommunens kvalitetskrav og alment anerkendt praksis
- Hjælpen ydes på en omsorgsfuld, respektfuld og imødekommende måde
- Borgernes tilfredshed med omgangstonen og stemning er høj
- Borgernes tilfredshed med at bo på plejecentrene er generelt høj.

#### Udviklingsområder

Enkelte emner har vist sig vanskelige at opnå forbedringer på. Der ses dels udfordringer som anbefales at blive løst lokalt og dels udfordringer, hvor tværgående videndeling og tiltag anbefales.

De tværgående udfordringer ligger primært indenfor tre områder:

- Det skriftlige arbejdsgrundlag
- Den faglige samarbejdsflade til terapeuter
- At borgere med særligt behov tilbydes den rette kost

Tilsynets fælles anbefalinger (side 9) retter sig til disse områder. Tilsynene har også givet anledning til lokale udviklingsforslag. Disse fremgår af de individuelle tilsynsrapporter, hvoraf afsnittene om plejeehedernes styrker og udviklingspunkter er medtaget i bilag 1.



## 1. Baggrund

I henhold til servicelovens § 151 har kommunalbestyrelsen pligt til at føre tilsyn med opgaver efter §§ 83 og 86 stk. 2 løses i overensstemmelse med de afgørelser, kommunalbestyrelsen har truffet efter disse bestemmelser og i henhold til kommunalbestyrelsens vedtagne kvalitetsstandarder.

Tilsynet skal føre kontrol med at:

- Borgerne får hjælp i henhold til kommunens kvalitetsstandarder
- Hjælpen er i henhold til loven og i henhold til afgørelsen om hjælp
- Hjælpen er i overensstemmelse med borgerens aktuelle behov for hjælp
- Forebygge, at eventuelle mindre problemer udvikler sig til store problemer.

Tilsynet skal medvirke til at sikre:

- Værdighed og respekt for kommunes ældre og handicappede
- Inspirere til at skabe de bedste vilkår/muligheder for den enkeltes livsudfoldelse og god livskvalitet for borgere med handicap, ældre samt andre borgere med særlige behov
- En indsats kendetegnet ved, at borgeren oplever tryghed, kvalitet og sikkerhed.

Et tilsyn er naturligvis en kontrolaktivitet, men det er målet, at tilsynsbesøgene medvirker til refleksion og kilde i det videre udviklingsarbejde.

### Tilsynsbesøg 2023

Der er udført 15 tilsynsbesøg, svarende til 1 tilsyn pr. plejecenter samt 1 tilsyn for akutfunktionen.

Tilsynsbesøgene er udført i april – november 2023.

### 1.1 Metode og faktaoplysninger

Thisted Kommune har sammen med tilsynschefen fastlagt et tilsynskoncept, som udover den lovmæssige forpligtelse afspejler og understøtter kommunens indsatsområder og prioriteringer. Dette er beskrevet i "Varetagelse af tilsyn for Thisted Kommune". Som det fremgår af konceptet, udføres dataindsamlingen systematisk via borger- og medarbejderinterview, observationer og dokumentation.

Under tilsynsbesøget udvides antallet af stikprøver ved behov for yderligere dataindsamling. Det kan f.eks. være relevant at udvide stikprøven, hvis et eller flere borgerforløb har manglende opfyldelse på et kritisk målepunkt. Udvidelsen af stikprøven vil give oplysninger om, hvorvidt der er tale om en enkeltstående situation eller en generel brist i en bestemt arbejdsgang. Denne praksis sikrer, at der er belæg for vurderingen og de givne anbefalinger.

Herunder ses antallet af inkluderede borgerforløb og udførte medarbejderinterviews.

<b>Borgerforløb:</b> - Interview af borgere - Personlig pleje og hjælp til spising er overværet - Antal borgerjournaler med stikprøver - Interview af pårørende	59 59 (personlig pleje), 22 (hjælp til spising) 107 5*
<b>Medarbejderinterview bl.a.</b> Hjælpere, assistenter, vikarer, sygeplejersker, terapeuter, kostmedarbejder, rengøringspersonale, aktivitetsmedarbejdere, ledere.	142

\*I det omfang pårørende var til stede og gav samtykke

Figur 1



### Rapportering efter tilsynsbesøget

Tilsynsbesøgene er alle afsluttet med dialog og tilbagemelding til den lokale leder.

Efter tilsynsbesøget modtager lederen høringsrapporten inden for 10 hverdage. Efter høringsperioden modtager lederen og myndighedsfunktionen den endelige rapport.

Rapporten indeholder et sammenfattende afsnit om styrker og eventuelle udviklingsområder med tilsynets anbefalinger. Dette afsnit er medtaget som bilag 1 i denne årsrapport.

## 2. Tilsynsresultat

Vurderingerne sker efter fastlagte vurderingsprincipper, som er beskrevet bagest i rapporten. Den samlede vurdering udmunder i tilsynsresultat med 5 kategorier, som ligeledes er uddybet i afsnittet.

Nedenfor ses tilsynsresultaterne.

Plejeenhed	Vurdering
Dragsbækcentret Fyrglimt* Kløvermarken* Solhjem* Trye* Vibedal* Åbakken* Thisted Afklaringscenter*	<i>Målene er i meget høj grad opfyldte</i>
Fjordglimt Klitrosen Kristianslyst Sct. Thøgersgård	<i>Målene er i høj grad opfyldte</i>
Friplejehjemmet Bedsted Kastaniegården Solgården	<i>Målene er i middel grad opfyldte</i>
	<i>Målepunkterne er i lav grad opfyldte</i>
	<i>Kritisable forhold</i>

\*forbedring fra 2022

Figur 2

Plejeenhederne er ikke umiddelbar sammenlignelige.

Allerede under tilsynsbesøget starter en udviklingsproces. Det sker, idet leder og medarbejderne selv er involveret i at afdække de aktuelle data om kvaliteten. I de tilfælde, at plejeenheden ikke er tilfreds med de fremkomne kvalitetsdata, ses oftest, at tiltag igangsættes samme dag eller planer fastlægges.

Det betyder, at ovenstående resultat er et øjebliksbillede, hvor forbedringer kan være sket på kortere tid efter tilsynstidspunktet.



## 2.1 Temaer og målopfyldelse

Temaerne er fastlagt med udgangspunkt i lov om social service § 151. Temaerne er systematiseret efter de nationale kvalitetsindikatorer med fokus på sammenhængen i indsatserne samt på rehabilitering og borgertilfredshed. Kommunen har valgt, at årets tema er hygiejne (Tema 4)

Tema 1 Funktionsevne

Tema 2 Livskvalitet og tilfredshed

Tema 3 Sammenhæng og forudsigelighed

Tema 4 Hygiejne

Tema 5 Kvalitet: Opfølgning fra seneste tilsyn

Af nedenstående oversigt ses den samlede målopfyldelse for hvert tema. Vurderingen er angivet med farver.

	Helt opfyldt
	I betydelig grad opfyldt
	I nogen grad opfyldt
	Ikke opfyldt

	Tema 1 Funktionsevne	Tema 2 Livskvalitet og tilfredshed	Tema 3 Sammenhæng, forudsigelighed	Tema 4 Hygiejne	Tema 5 Opfølgning fra seneste tilsyn
Dragsbækcentret	HO	HO	HO	HO	HO
Fjordglimt	HO	HO	NO	HO	BO
Friplejehjemmet Bedsted	BO	HO	NO	BO	NO
Fyrglimt	HO	HO	BO	HO	HO
Kastaniegården	HO	HO	NO	BO	BO
Klitrosen	HO	HO	NO	HO	HO
Kløvermarken	HO	HO	HO	HO	HO
Kristianslyst	HO	HO	NO	HO	BO
Sct. Thøgersgård	HO	HO	NO	BO	BO
Solgården	HO	BO	NO	BO	BO
Solhjem	HO	HO	HO	HO	HO
Trye	HO	HO	HO	HO	HO
Vibedal	HO	HO	HO	HO	HO
Åbakken	HO	HO	HO	HO	HO
Thisted Afklaringscenter	HO	HO	BO	HO	HO

Figur 3

Temaområderne består af underliggende kvalitetsindikatorer, som fremgår af tilsynsrapporterne.

Opmærksomheden henledes på, at et tema, som er "Helt opfyldt" kan rumme enkelte udviklingspunkter, hvilket ses i de lokale tilsynsrapporter under det enkelte temas indikatorer.

Plejeenhederne er ikke umiddelbar sammenlignelige. En plejeenhed kan have et tema samlet set helt opfyldt, hvilket ikke udelukker, at andre plejeenheder kan have endnu bedre opgaveløsning.



## 2.2 Tværgående analyse

Tilsynsførende har på baggrund af tilsynsbesøgene og rapporterne for hvert af de uanmeldte tilsyn hos plejeenhederne udarbejdet en tværgående analyse. De fundne mønstre og tendenser kan anvendes til videndeling og eventuel inspiration til at overveje fælles tiltag.

Ved hvert tema ses stikord om temaets indhold og herefter oversigt over antallet af plejeenheder, der har temaet "Helt opfyldt", "I betydelig grad opfyldt" eller "I nogen grad opfyldt".

Herefter fremgår tilsynets vurdering af, om udviklingspunkter fremstår som lokale eller tværgående.

### **Tema 1 Funktionsevne**

Tilsynet har fokus på om borgers potentiale for funktionsevne afdækkes ved opstart og om borger er tilbudt en rehabiliterende indsats med opfølgning og om muligt har øget funktionsevnen. Der ses efter opdaterede oplysninger om funktionsevne, mål for indsatsen og løbende evaluering. Hvis en ydelse ikke kan leveres, afdækkes arbejdsgange for videreformidling.

Målopfyldelse:

Helt opfyldt	I betydelig grad opfyldt	I nogen grad opfyldt
14 plejecentre	1 plejecentre	

Kommentarer:

Alle plejecentre havde temaet "Helt opfyldt" eller "I betydelig grad opfyldt".

Der sås lokale forbedringspunkter vedr. borgeres funktionsevne, mål for indsatsen og løbende evaluering.

### **Tema 2 Livskvalitet og tilfredshed**

Tilsynet har fokus på borgernes tilfredshed med hjælpen, selvbestemmelse og samarbejdet med medarbejderne. Tilsynet lytter til, om hjælpen støtter til en hverdag efter borgers ønsker og behov og iagttager arbejds-gange og samvær. Boligens tilstand vurderes i forhold til seneste rengøring.

Mad og måltider: Tilsynet har fokus på den visiterede hjælp, herunder om borger har valgmuligheder, måltids-afholdelsen, hvad borger har brug for hjælp til samt om madens smag, udseende og duft fremmer, at borger spiser maden.

Målopfyldelse:

Helt opfyldt	I betydelig grad opfyldt	I nogen grad opfyldt
14 plejecentre	1 plejecentre	

Kommentarer:

Alle plejecentre havde temaet "Helt opfyldt" eller "I betydelig grad opfyldt" med få lokale forbedringspunkter.

### **Tema 3 Sammenhæng og forudsigelighed**

Tilsynet har fokus på, om borgerne oplever sammenhæng og forudsigelighed samt hvorledes, det skriftlige arbejdsgrundlag støtter medarbejderne i at yde en sammenhængende og genkendelig ydelse.

Ved borgere, som modtager/har været tilbudt terapeutindsats, spørges borgere og medarbejdere til trænings-effekten og hvorledes træningseffekten kan inddrages i hverdagen og koordineres med §83 ydelsen.

Temaet medtager sammenhæng mellem borgers kendte fødemiddelallergier/intolerance og de oplysninger relevante medarbejdere har tilgængelige.

Målopfyldelse:

Helt opfyldt	I betydelig grad opfyldt	I nogen grad opfyldt
6 plejecentre	2 plejecentre	7 plejecentre

Kommentarer:

8 plejecentre havde temaet samlet set "Helt opfyldt" eller "I betydelig grad opfyldt". 7 plejecentre havde temaet "I nogen grad opfyldt".





Følgende målepunkter var i særlig grad en udfordring på tværs

- Det skriftlige arbejdsgrundlag
- Terapeut og plejeenhedernes indsats for fælles borgerforløb.
- At borgere med særligt behov tilbydes den rette kost.

#### **Tema 4 Hygiejne**

Tilsynet har fokus på, om medarbejderne kender og anvender gældende vejledninger, herunder om aftalt arbejdsdragt og værnemidler anvendes. For plejeenheder, der varetager tøjvask uden for borgers bolig, afdækkes om praksis er i overensstemmelse med de nationale hygiejniske retningslinjer.

Målopfyldelse:

Helt opfyldt	I betydelig grad opfyldt	I nogen grad opfyldt
11 plejecentre	4 plejecentre	

Kommentarer:

11 plejecentre har temaet samlet set ”Helt opfyldt”.

Herudover ses lokale udviklingspunkter hos flere plejeenheder. Udviklingspunkterne vedrører afbrydning af smitteveje med

- værnemidler ved personlig pleje; 6 plejecentre
- tøjvask i fælles vaskemaskiner; 6 plejecentre.

#### **Tema 5 Kvalitet: Opfølgning fra seneste tilsyn**

Tilsynet har fokus på plejeenhedens fremdrift og kvalitetsstyring, når kvalitetsdata viser utilfredsstillende resultater, herunder om ledelsesredskaberne fremstår støttende.

Tilsynet spørger ind til processen for prioritering og igangsættelse af tiltag, evaluering af effekten og eventuelt korrigerende tiltag.

Målopfyldelse:

Helt opfyldt	I betydelig grad opfyldt	I nogen grad opfyldt
9 plejecentre	5 plejecentre	1 plejecentre

Kommentarer:

14 af 15 plejecentre havde temaet ”Helt opfyldt” eller ”I betydelig grad opfyldt” med få lokale forbedringspunkter.

## **2.3 Tværgående udviklingsområder og anbefalinger**

I dette afsnit beskrives udviklingspunkter på tværs af temaerne tillige med tilsynets anbefalinger. De tværgående udviklingsområder omhandler primært

- A. Det skriftlige arbejdsgrundlag
- B. Den faglige samarbejdsflade til terapeuter
- C. At borgere med særligt behov tilbydes den rette kost

### **A. Det skriftlige arbejdsgrundlag**

Det er afgørende for at sikre den fornødne kvalitet i hjælp, omsorg og pleje af borgerne, at alle medarbejdere har den nødvendige viden om borgerne.

Fyldestgørende og løbende ajourført dokumentation er det nødvendige grundlag for, at alle medarbejdere kan varetage den rette hjælp, omsorg og pleje af borgere ud fra den faglige beskrivelse af borgerens behov.

Hjælpen skal løbende tilpasses borgernes behov, jf. servicelovens § 83, stk. 5, hvilket nødvendiggør, at der er en tilstrækkelig dokumentationspraksis, herunder, at aktuelle ændringer løbende dokumenteres.



Tværgående udviklingspunkt: At få dokumenteret vigtig viden om borgers aktuelle tilstand i borgers journal, så alle medarbejdere kan tilgå den viden, og der kan evalueres på indsatsen.

Det ses ved manglende konsekvensrettelse af beslutninger taget ved triageringsmøder eller ved ”overlapsmøder” mellem 2 vagtlag. Disse beslutninger sker ofte mundtligt, og mundtlige tilbagemeldinger gør det svært at evaluere evt. ændringer i forhold til sidste status af borgers tilstand – hvilket også medvirker til uoverensstemmende oplysninger i Cura.

Et andet fællestræk er aftenvagternes beskrivelser i besøgsplanen for især borgere ramt af demenssygdom. Der ses sparsomme oplysninger om borgers sengevaner, og hvad der kan medvirke til at skabe en god nattesøvn.

#### *Tilsynet anbefaler*

- at opdatere og konsekvensrette den faglige dokumentation, så der ses en rød tråd mellem funktionsevnetilstande, ydelser, kostoplysninger og besøgsplaner med det formål at sikre sammenhæng og forudsigelighed i borgernes hjælp, pleje og omsorg
- at kvaliteten af besøgsplanerne fortsat styrkes ift. en individuel pleje på borgernes præmisser – herunder at opdatere besøgsplanerne med borgernes sengevaner
- at etablere arbejdsgange – eks. i forbindelse med triagering og ”overlapsmøder” – hvor vigtig viden noteres i borgers journal, så afvigelser mv. dokumenteres skriftligt
- at evaluere journalføringen via stikprøver/minijournalaudit med fastsatte intervaller.

### **B. Den faglige samarbejdsflade til terapeuter**

De kommunale tilbud efter §§83, 86 stk. 2 samt genoptræningsplaner (SUL) skal indgå i en samlet indsats for at bringe borger tilbage til eller så tæt som muligt til borgers potentiale for funktionsevne.

Ved afslutning af træningsforløb kan borger have behov for at fortsætte med aktiviteter indbygget i hverdagen. Det kan være balanceøvelser indbygget i den personlige pleje, forflytte sig korrekt, rejse/siddeøvelser eller at medarbejder bare husker borger på øvelserne eller opfordrer til at gå ture med rollatoren, mens medarbejderen er i hjemmet.

Udviklingspunktet er, at snitfladen mellem plejeenheden og terapeuterne fremstår uklar for medarbejderne, hvilket får betydning for medarbejdernes viden og dermed de oplysninger, der indgår i besøgsplanerne o.a. Faggrupperne fremstår parallelt arbejdende i forhold til fælles borgerforløb.

#### *Tilsynet anbefaler*

- at overveje muligheder for at styrke samarbejdsfladen ved fælles borgerforløb. Det kan være ved fælles møde hos borger ved afslutning af terapeutforløb, f.eks. genoptræningsplan, vedligeholdende indsats eller vederlagsfri terapeutindsats (privat leverandør)
- at terapeuters notater og viden deles ved overdragelse og medtages i besøgsplaner.

### **C. At borgere med særligt behov tilbydes den rette kost**

Et væsentligt grundlag for, at borger har energi, kan deltage i egen pleje og være fysisk aktiv er, at ernærings-tilstanden er så god som mulig. Ældre småtspisende borgere er ofte sårbare, idet en utilstrækkelig ernærings-tilstand blandt andet kan medføre muskeltab, træthed, svimmelhed og faldtendens. Det nedsætter aktiviteten og medfører risiko for tab af funktionsevne.

Forebyggelse kræver en tidlig opsporing, som sikrer at borger tilbydes den rette kost. Ernæringsindsatsen er en kædeproces med opgaver fordelt mellem hjælpere, elever, uuddannede, assistenter, sygeplejersker samt ved behov diætist, tandlæge, ergoterapeut m.fl.

Thisted Kommune har besluttet at prioritere en fælles kommunal ernæringsindsats.

Udviklingspunkt: Ved stikprøver fandt tilsynet, at der forekommer usystematiske arbejdsgange omkring vejning og vejehyppighed, ligesom mål for og evaluering af de besluttede indsatser forekommer mangelfulde eller tilfældige.



Tilsynet anbefaler at fortsætte indsatsen for at systematisere ernæringsindsatsen ved

- at gennemgå arbejdsgangene for vejning af borgere
  - hvem gør hvad, hvornår
  - hvordan og hvornår melder man tilbage til sygeplejersken
- at få etableret en praksis, hvor handleanvisninger og vigtig viden om vægt og vejninger dokumenteres i borgers journal, så data er ajourførte og indsatser evalueres
- opdatere ydelserne med de aktuelle og fremtidige tidspunkter for vejning af borgerne
- evaluere indsatsen via stikprøver/minijournalaudit hver måned i en periode.

## 2.4 Sammenfatning

Tilsynets overordnede vurdering er, at de kommunale opgaver efter lov om social service §§83 og 86 stk. 2 bliver udført på en faglig forsvarlig måde og at borgerne får den hjælp, de har ret til efter loven og den kvalitetsstandard, kommunalbestyrelsen har besluttet.

Kvaliteten af personlig pleje og omsorg samt den praktiske hjælp opleves i vid udstrækning tilfredsstillende af borgerne. Borgerne udtrykker, at de modtager den nødvendige pleje og praktiske hjælp i overensstemmelse med deres behov og ønsker. Medarbejderne udviser i vid udstrækning engagement og fokus på at udføre opgaverne med udgangspunkt i rehabiliterende tilgang.

De identificerede styrker er et godt grundlag til det videre arbejde. Der er meget, der er lykket helt i tråd med det, der er besluttet.

### Udviklingsområder

Den tværgående analyse har vist fælles mønstre og tendenser vedrørende:

- Det skriftlige arbejdsgrundlag
- Den faglige samarbejdsflade til terapeuter
- At borgere med særligt behov tilbydes den rette kost.

Derudover ses lokale udviklingspunkter, som er beskrevet i plejeenhedernes tilsynsrapporter i et indledende afsnit. Heri beskrives styrker og eventuelle udviklingsområder med tilhørende anbefalinger i tilfælde af, at praksis på plejeenheden ikke er fundet i overensstemmelse med lovgivningens krav, kommunens politikker og kvalitetsstandarder.

Disse afsnit danner et muligt grundlag for den videre udviklingsindsats og er medtaget nedenfor i bilag 1.



## BILAG 1: Lokale styrker, udviklingsområder og anbefalinger

Plejeenhederne ses i alfabetisk rækkefølge.

### Dragsbækcentret

#### Styrker

Dragsbækcentret fremtræder som et veldrevet plejecenter med 32 2-rumslejligheder, der er placeret på 2 etager. Plejehjemmets lejligheder og fællesarealer forekommer lyse og venlige og rummelige. Medarbejderne arbejder fortrinsvis på den ene af etagerne. Leder fortæller, at Dragsbækcentret har en god og stabil medarbejdergruppe, og at plejecentret ikke har svært ved at rekruttere nye medarbejdere.

#### Funktionsevne

De interviewede borgere fortæller, at de er trygge ved plejehjemmets medarbejdere, som de kender rigtig godt. Borgerne fortæller, at de har en fast kontaktperson, og fortæller om et velfungerende samarbejde i hverdagen med medarbejderne, hvor deres individuelle behov bliver mødt. De fortæller, at medarbejderne kender til, hvad der er vigtigt for ham eller hende og som bidrager til, at de kan være så selvhjulpne som muligt. En borger fortæller, hvordan medarbejderne har hjulpet ham med at komme af et stort medicinforbrug i den tid, han har boet på plejecentret, og at det har skabt stor livskvalitet for ham. Der forefindes relevante hjælpemidler hos besøgte borgere, og medarbejdernes praksis fremstår rutineret og omsorgsfuld.

#### Livskvalitet og tilfredshed

Borgerne og deres pårørende - herunder en borger, der lige er flyttet ind og vedkommendes datter - beretter, at både leder og medarbejdere er meget imødekommende og lydhøre, og at man føler sig meget velkommen på plejecentret. Alle de interviewede borgere og pårørende vil hellere end gerne anbefale plejecentret til andre.

Personlig pleje: Borgerne fremtræder velsoignerede efter ønske. Tilsynsførende overværer personlig pleje til flere borgere. Der iagttages velegnede og omsorgsfulde arbejdsprocesser med nærvær i form af småsludren undervejs, der afspejler, at medarbejderne kender den enkelte borgers interesser og baggrund. Medarbejderne respekterer borgers selvbestemmelse, understøtter borgers selvhjulpne og guider hensigtsmæssigt undervejs. Hjælpen tilpasses borgers tempo og stemning. Tilsynsførende observerer eksempler på stor kontinuitet i plejen af borgere.

Praktisk hjælp: Tilsynsførende vurderer, at hjælpen tilrettelægges tilfredsstillende efter borgernes vaner, ønsker og behov. Selvom der hos nogle borgere er mange og nødvendige hjælpemidler, så er det tilsynsførendes oplevelse, at hjælpemidlerne så vidt muligt integreres i lejlighedens øvrige møblement, så lejlighederne fremstår så hjemlige som muligt. Fællesarealer, boliger og hjælpemidler fremtræder rengjorte svarende til rengøringsstandard.

Mad og måltider: Tilsynet overværer frokosten i plejecentrets to spisestuer, hvor mange af borgerne deltager. Borgerne giver generelt udtryk for at have en god hverdag og sætter pris på den gode mad og samværet ved måltiderne. Der ses en varieret menuplan.

Borgerne er glade for de aktiviteter, der tilbydes, og hvor de møder andre. Tilsynsførende oplever en god relation mellem borgere og medarbejdere.

#### Sammenhæng og forudsigelighed

Tilsynsførende hører om arbejdsprocesser som daglige triagering, hvor der er dialog om sundhedsfaglige og social- og plejefaglige forhold. Her vægtes den tidlige opsporing af borgere, hvis tilstand har ændret sig, og hvor der er brug for en særlig indsats. Borgere med ernæringsudfordringer bliver dysphagiscreenet og anbefalingerne fremgår af borgers journal. Plejecentret har en kommunal ansat terapeut til at udføre vederlagsfri fysioterapi og handlingsanvisningerne er beskrevet i borgers journal. 1 borger har selv en aftale med en privat fysioterapeut, som har hængt plancher op med billeder af de øvelser, medarbejderne kan integrere i den daglige pleje.



Medarbejdere kan redegøre for, hvorledes det prioriteres, at borgernes grundlæggende behov i videst mulige omfang bliver tilgodeset. Plejen støttes af handleanvisende og opdaterede besøgsplaner. Stikprøver i 7 borgerforløb viser, at arbejdsgangene omkring kost, vejning og vejhyppighed generelt er fastlagte.

De ovenfor nævnte styrker og erfaringer med kvalitetsforbedringer er et godt afsæt til at fastholde den gode kvalitet og yderligere forbedre praksis.

### **Forbedringsområder, opmærksomhedspunkter og anbefalinger**

På baggrund af dataindsamling og analyse vurderer tilsynet, at

- 5 temaer er ”Helt opfyldt”

Hvert tema består af flere målepunkter. Opmærksomheden henledes på, at et tema, som er ”Helt opfyldt” kan rumme målepunkter med forbedringspotentiale, hvilket fremgår af efterfølgende del af rapporten.

### **Forbedringspotentiale**

#### **Tema 3 Sammenhæng og forudsigelighed**

##### Målepunkt 3.2 og 3.4 Forbyggelige indlæggelser og tværgående arbejde

*Fokus:* Et væsentligt grundlag for, at borger har energi og kan deltage i egen pleje og være fysisk aktiv er, at ernæringstilstanden er så god som mulig. Ældre og småspisende borgere er ofte sårbare, idet en utilstrækkelig ernæringstilstand kan medføre træthed, svimmelhed og faldtendens. Det nedsætter aktiviteten og medfører risiko for tab af funktionsevne, og er dermed en risiko for patientsikkerheden. Forebyggelse kræver en tidlig opsporing. Ernæringsindsatserne en kædeproces med opgaver fordelt mellem hjælpere, elever, uuddannede, assistenter, sygeplejersker samt ved behov diætist, tandlæge, ergoterapeut m.fl.

Vejninger af borgere er et af indikatorerne på, om borgerne får den ernæring, de har behov for.

*Udviklingspunkt:* Tilsynet gennemgik stikprøver i alt 7 borgerforløb sammen med teamleder og fandt, at vejhyppigheden i 1 af de 7 borgerforløb ikke var konsekvensrettet.

##### *Tilsynet anbefaler*

- at udarbejde en arbejdsgang, der sikrer, at vejhyppigheden bliver konsekvensrettet de relevante steder i borgers journal ved reaktion på uplanlagt væggtab; Besøgsplan, ydelse, kalender, handlingsanvisning
- overveje om arbejdsgangen kan forenkles, så der ikke sker unødigt dobbeltdokumentation for f.eks. vejhyppighed

#### **Tema 4 Hygiejne: Forebyggelse af smittespredning**

##### Målepunkt 4.1: Om brugen af værnemidler.

*Fokus:* For at undgå smittespredning, anbefaler de Nationale Infektionshygiejniske Retningslinjer, NIR ( [For plejehjem, hjemmepleje, bo- og opholdssteder m.m., 1. udgave 2020 \(ssi.dk\) s. 18](#)) at ved udførelse af personlig hygiejne med risiko for forurening af arbejdsdragten/beklædningen med menneskelige udskillelser, anvendes plastforklæde.

*Udviklingspunkt:* I 1 ud af 4 plejeforløb ved personlig pleje/nedre hygiejne hos borger blev der ikke anvendt forklæde.

##### *Tilsynet anbefaler*

- at gennemgå arbejdsrutiner, så anbefalingerne i NIR bliver efterlevet.

##### Målepunkt 4.3 Tøjvask

*Fokus:* Når borgernes tøj vaskes i fælles vaskemaskine, skal plejecentret sikre, at arbejdsprocesserne er overensstemmelse med de Nationale Infektionshygiejniske Retningslinjer (NIR - [Håndtering af tekstiler til flergangsbrug i sundhedssektoren, 2. udgave 2022 \(ssi.dk\)](#)), herunder rengøring af vaskemaskinerne efter behov og som minimum i form af ugentlig kogevaske på tom maskine, rengøring af gummimembraner o.a.



*Udviklingspunkt:* På plejecentret varetages borgernes tøjvask i fælles vaskemaskiner. De 2 faste medarbejdere har indarbejdet en god rutine til at varetage opgaven. Der ses imidlertid ikke dokumentation for, at den tomme kogevask og rengøring af vaskemaskinens membraner m.v. er udført, hvilket gør rutinen sårbar ved de faste medarbejders fravær.

*Tilsynet anbefaler*

- at udarbejde et egenkontrolskema, så datoer og ugenumre er let aflæselige, og hvor kogevask, aftøring af membraner mv. noteres som dokumentation for udført arbejde.
- at egenkontrolskemaet er placeret synligt i vaskeriet og gemmes.



## Fjordglimt

### Generelt

Fjordglimt Plejecenter fremtræder som et veldrevet plejecenter for borgere med en demenslidelse. Der er i alt 34 2-rumsboliger. Boligerne er fordelt på 4 selvstændige huse, der hver har fællesarealer med køkken og spise-stue. Der er tilknyttet en stabil og erfaren medarbejdergruppe, som kender stedet og mange af borgerne indgående. Teamlederen fortalte, at der indenfor det seneste år er flyttet mange nye borgere ind på plejecentret, og at det har betydet, at de har skullet lære mange nye borgere at kende.

Siden seneste tilsyn tilbydes alle nuværende og fremtidige borgere på plejecentret at blive screenet for dysphagi. Det afspejler sig positivt ved, at borgere med dysphagi får den rette kost, og dermed får lettere ved at holde vægten, da de bedre kan synke maden.

### Styrker

#### Funktionsevne

De interviewede borgere udtrykker høj grad af tilfredshed med livet på plejecentret. De fortæller, at de kender de medarbejdere godt, som er omkring dem, selvom de måske ikke kan huske, hvad de hedder. En af de interviewede borgere fortalte, at han var ked af, at der netop var rejst en køkkenmedarbejder, som han var meget glad for at tale med. De interviewede borgere fortæller, at de er glade for maden, og at de for det meste spiser sammen med de andre i det hus, hvor de bor. Alle siger også samstemmende, at de selv bestemmer, hvornår de vil op, og hvornår de vil i seng. De anbefaler gerne stedet til andre.

#### Livskvalitet og tilfredshed

##### Personlig pleje:

Tilsynsførende vurderer, at hjælpen i vid udstrækning tilrettelægges tilfredsstillende efter borgernes vaner, ønsker og behov. Der ses velegnede, nænsomme og omsorgsfulde arbejdsprocesser med nærvær i form af småsludren undervejs, og hvor borgernes selvhjulpethed og selvbestemmelse samtidig understøttes. Tilsynsførende iagttager ligeledes, hvordan der bliver taget hensyn til den enkelte borgers mentale udfordringer, og at hjælpen gives i respektfuld og rolig atmosfære. Medarbejderne kender borgernes behov, guider fint undervejs, og tilpasser hjælpen til borgers tempo og stemning. Medarbejdere kan redegøre for, hvorledes det prioriteres, at borgernes grundlæggende behov i videst mulige omfang bliver tilgodeset. Plejen støttes af handleanvisende og opdaterede besøgsplaner.

##### Rengøring:

Boligerne og hjælpemidler fremtræder rengjorte svarende til rengøringsstandarden.

##### Mad og måltider:

Måltiderne er det sociale samlingsstidspunkt. Tilsynsførende overværer serveringen af middagsmaden i de 4 huse. Måltidet spises samlet for dem, som har lyst, og hvor medarbejdere deltager som værter. Der ses nærværende medarbejdere, der sikrer hygge og hjemlige forhold, og skaber en rar stemning under måltidet. De borgere, der har brug for hjælp til at spise, får hjælpen omsorgsfuldt og i borgers tempo.

*Den gode hverdag:* Borgerne giver generelt udtryk for at have en god hverdag, hvor de bliver opfordret til at deltage i de aktiviteter, der er. Som en af de interviewede siger ” så kan man jo altid sige nej tak, hvis man ikke orker at deltage”. De tilbudte aktiviteter fremgår af en lille husavis, som deles rundt til alle.

#### Sammenhæng og forudsigelighed

Tilsynsførende ser strukturerede og gennemtænkte arbejdsprocesser. Der ses alt overvejende en rød tråd mellem funktionsevnetilstande, ydelser og besøgsplan, og plejen støttes af handleanvisende og opdaterede besøgsplaner. Medarbejderne fortæller om et fælles morgenmøde, hvor det seneste døgns hændelser drøftes, og i hvert hus er der tavlemøde 1 gang i løbet af dagen, hvor der foregår dialog om sundhedsfaglige og social-og plejefaglige forhold. Her vægtes den tidlige opsporing af borgere, hvis tilstand har ændret sig, og hvor der er brug for en særlig indsats. Medarbejdere kan redegøre for, hvem de skal kontakte ved afvigelser i borgers tilstand.

De ovenfor nævnte styrker og erfaringer med kvalitetsarbejde er et godt afsæt til at fastholde den opnåede kvalitet og yderligere forbedre praksis.



## Forbedringsområder, opmærksomhedspunkter og anbefalinger

På baggrund af dataindsamling og analyse vurderer tilsynet, at

- 3 temaer er ”Helt opfyldt”
- 1 tema er ”I betydelig grad opfyldt”
- 1 tema er ”I nogen grad opfyldte”

Hvert tema består af flere målepunkter. Opmærksomheden henledes på, at et tema, som er ”Helt opfyldt” kan rumme målepunkter med forbedringspotentiale, hvilket fremgår af efterfølgende del af rapporten.

I det følgende ses udviklingspunkter for de temaer, som ikke er ”Helt opfyldt”. Udviklingspunkterne er beskrevet kort samt tilsynets anbefalinger. De uddybende data fremgår under de enkelte temaer i rapporten.

### Tema 3 Sammenhæng og forudsigelighed

#### Målepunkt 3.2 Forbyggelige indlæggelser og tværgående arbejde

*Fokus:* Et væsentligt grundlag for, at borger har energi og kan deltage i egen pleje og være fysisk aktiv er, at ernæringstilstanden er så god som mulig. Ældre og småspisende borgere er ofte sårbare, idet en utilstrækkelig ernæringstilstand kan medføre træthed, svimmelhed og faldtendens. Det nedsætter aktiviteten og medfører risiko for tab af funktionsevne, og er dermed en risiko for patientsikkerheden. Forebyggelse kræver en tidlig opsporing. Ernæringsindsatserne er en kædeproces med opgaver fordelt mellem hjælpere, elever, uuddannede, assistenter, sygeplejersker samt ved behov diætist, tandlæge, ergoterapeut m.fl.

Vejninger af borgere er et af indikatorerne på, om borgerne får den ernæring, de har behov for.

Plejecentret har grundlæggende et godt samarbejde med den praktiserende læge med drøftelser om vægt og vejehyppighed af plejecentrets målgruppe. Senest er det aftalt, at borgerne vejes hver 3. måned medmindre andet besluttet.

*Udviklingspunkt:* Ved stikprøver i 7 borgers journaler fandt tilsynet, at der forekommer usystematiske arbejdsgange omkring vejning og vejehyppighed i 5 af de 7 borgerjournaler, ligesom mål for og evaluering af de besluttede indsatser forekommer mangelfulde eller tilfældige.

*Tilsynet anbefaler at fortsætte indsatsen for*

- at gennemgå arbejdsgangene for vejning af borgere
  - hvem gør hvad, hvornår
  - hvordan og hvornår melder man tilbage til sygeplejersken
- at få etableret en praksis, hvor handleanvisninger og vigtig viden om vægt og vejninger dokumenteres i borgers journal, så data er ajourførte og indsatser evalueres
- opdatere ydelserne med de aktuelle og fremtidige tidspunkter for vejning af borgerne

#### Målepunkt 3.3: Samarbejde med terapeuter ved borgerforløb

*Fokus:* Fyldestgørende og løbende ajourført dokumentation er det nødvendige grundlag for, at alle medarbejdere kan varetage den rette hjælp, omsorg og pleje af borgere ud fra den faglige beskrivelse af borgerens behov. Hjælpen skal løbende tilpasses borgernes behov, jf. servicelovens § 83, stk. 5, hvilket nødvendiggør, at der er en tilstrækkelig dokumentationspraksis, som anvendes og følges af alle medarbejdere samt, at aktuelle ændringer løbende dokumenteres.

*Udviklingspunkt:* Der ses ikke en systematisk arbejdsgang for samarbejdet med de kommunale fysioterapeuter, der yder hverdagsrehabiliterende træning til borgerne på plejecentret. Der sker ikke en systematisk tilbagemelding til plejepersonalet om, hvordan træningen kan følges op i den daglige pleje.

*Tilsynet anbefaler*

- at formalisere samarbejdet med de kommunale fysioterapeuter, så deres viden og anvisninger kan integreres i den daglige pleje og træning.

#### Målepunkt 3.5: Det skriftlige arbejdsgrundlag; Besøgsplaner og generelle oplysninger

*Fokus:* Fyldestgørende og løbende ajourført dokumentation er det nødvendige grundlag for, at alle medarbejdere kan varetage den rette hjælp, omsorg og pleje af borgere ud fra den faglige beskrivelse af borgerens behov.





Hjælpen skal løbende tilpasses borgernes behov, jf. servicelovens § 83, stk. 5, hvilket nødvendiggør, at der er en tilstrækkelig dokumentationspraksis, som anvendes og følges af alle medarbejdere samt, at aktuelle ændringer løbende dokumenteres.

*Udviklingspunkt:* Det skriftlige arbejdsgrundlag i besøgsplanerne og de generelle oplysninger fremtræder alt-overvejende handlingsanvisende og opdaterede.

Et udviklingspunkt er aftenvagternes dokumentation. Ved stikprøve hos 2 ud af 7 borgere ramt af demens ses ingen oplysninger om borgers sengevaner, og hvad der kan medvirke til at skabe en god nattesøvn.

Et andet udviklingspunkt er at få dokumenteret vigtig viden om borgers aktuelle tilstand i borgers journal, så alle medarbejdere kan tilgå den viden og der kan evalueres på indsatsen.

*Tilsynet anbefaler at*

- at opdatere besøgsplanerne med borgernes evt. sengevaner
- overveje, hvorvidt dokumentation i borgerjournalerne kan erstatte ”overlapsleden”.

### **Tema 5 Opfølgning fra sidste tilsyn**

*Fokus:* Arbejdet med målepunkter, hvor målopfyldelsen ikke var ”Helt opfyldt” ved seneste tilsyn er foregået på personalemøder.

*Udviklingspunkt:* Overveje at udvælge et let anvendeligt redskab, der kan fungere som handleplan, understøtte kvalitetsarbejdet samt skabe oversigt over de igangsatte indsatser.

*Tilsynet anbefaler at styrke processtyringen:*

- til styring af igangsatte tiltag, evalueringer og opfølgninger, herunder
  - hvornår og hvordan igangsatte tiltag evalueres
  - hvilke tiltag sættes i gang, hvis resultater af overvågningen ikke var tilfredsstillende
  - at følge op på handleplanen/tiltagene sammen med de involverede fast månedlig i en periode.

### **Opmærksomhedspunkt:**

#### **Tema 1 Funktionsevne**

##### Målepunkt 1.5: Beskrivelse af funktionsevne

*Fokus:* Beskrivelserne af borgernes funktionsevnetilstande er en forudsætning for, at man som frontpersonale kan vurdere eventuelle ændringer i borgerens funktioner, eller som udgangspunkt for mål for en evt. rehabiliterende indsats, der skal skabe forbedringer, eller en vedligeholdende eller lindrende indsats.

*Opmærksomhedspunkt:* Tilsynet kunne ved gennemgang af den sundhedsfaglige dokumentation konstatere, at der ikke dokumenteres mål for indsatsen og løbende evaluering for indsatsen i hverdagen.

*Tilsynet anbefaler at arbejde med*

- at få etableret bæredygtige arbejdsprocesser omkring dokumentation af mål for indsats og evaluering af den evt. rehabiliterende eller en vedligeholdende eller lindrende indsats i hverdagen.



## Friplejehjemmet Bedsted Thy

### Styrker

Friplejehjemmet Bedsted Thy fremtræder som veldrevet plejecenter med 24 2-rumslejligheder. Lejlighederne er beliggende på 2 etager, og fremstår lyse og rummelige. På hver etage findes en stor spise- og opholdsstue, hvor borgerne på den pågældende etage kan spise morgenmad, drikke formiddagskaffe eller samles til en snak. Tilsynsførende oplever gennemgående en god relation mellem borgere og medarbejdere og mærker en hyggelig og hjemlig atmosfære.

Leder oplyser, at der er et godt samarbejde med de kommunale terapeuter og demenskonsulenter, ligesom plejecentret ikke har rekrutteringsudfordringer, når der er ledige stillinger.

### Livskvalitet og tilfredshed

Borgerne udtrykker høj grad af tilfredshed med livet på plejecentret og samarbejdet/samværet med medarbejderne. Borgerne udtrykker ligeledes stor tilfredshed med maden ved alle måltider. Der er tilknyttet en stabil og erfaren medarbejdergruppe, som kender stedet og mange af borgerne indgående.

De interviewede borgere vil meget gerne anbefale stedet til andre, der har brug for en plejebolig. En enkelt har allerede gjort det.

### Den personlige og praktiske hjælp

Tilsynsførende vurderer, at hjælpen i vid udstrækning tilrettelægges tilfredsstillende efter borgernes vaner, ønsker og behov. De interviewede borgere giver udtryk for at kende de medarbejdere indgående, der er hjælper dem i det daglige.

Medarbejderne kender borgernes behov og tilpasser hjælpen til borgers tempo, formåen og stemning. Der ses velegnede og omsorgsfulde arbejdsprocesser med nærvær i form af småsludren undervejs, og hvor borgernes selvhjulpethed og selvbestemmelse understøttes. Medarbejdere kan redegøre for, hvorledes det prioriteres, at borgernes grundlæggende behov i videst mulige omfang bliver tilgodeset. Plejen støttes af handle-anvisende og opdaterede besøgsplaner.

Boliger og hjælpemidler fremtræder rengjorte svarende til den kommunale rengøringsstandard. Selvom der hos nogle borgere er mange og nødvendige hjælpemidler, så er det tilsynsførendes oplevelse, at hjælpemidlerne så vidt muligt integreres i lejlighedens øvrige møblement, så lejlighederne fremstår så hjemlige som muligt.

### Mad og måltider

Maden tilberedes på Friplejehjemmet, og der ses en varieret menuplan. De, som ønsker det, spiser middagsmåltidet i spisestuen i stueetagen sammen med de øvrige borgere. De borgere, der har brug for hjælp til at spise, får hjælpen omsorgsfuldt og i borgers tempo. Medarbejderne spiser med ved måltidet, også køkkenmedarbejderne, som derved får en hurtig respons på maden. Der hygges og snakkes om lokale nyheder.

### Hverdagen og aktiviteter på plejecentret

De interviewede borgere fortæller, at de deltager i de aktiviteter, de har lyst til. Ved indgangen til plejecentret er der en informationstavle, hvoraf man kan se, hvad der serveres af mad den pågældende dag, hvilke aktiviteter, der er de kommende dage samt anden nyttig information. Friplejehjemmet har et korps af frivillige, som tilbyder forskellige aktiviteter. Det gør muligt at lave nogle ting sammen med borgerne, som man ellers ikke kunne gøre.

### Sammenhæng og forudsigelighed

Tilsynsførende hører om arbejdsprocesser som overlap mellem de forskellige vagtlag samt daglige opsamlingsmøder, hvor der foregår dialog om sundhedsfaglige og social-og plejefaglige forhold.

Her vægtes den tidlige opsporing af borgere, hvis tilstand har ændret sig, og hvor der er brug for en særlig indsats. Medarbejdere kan redegøre for, hvorledes det prioriteres, at borgernes grundlæggende behov i videst mulige omfang bliver tilgodeset, samt hvem de skal kontakte ved afvigelser i borgers tilstand.



## Forbedringsområder, opmærksomhedspunkter og anbefalinger

På baggrund af dataindsamling og analyse vurderer tilsynet, at

- 1 tema er ”Helt opfyldt”
- 2 temaer er ”I betydelig grad opfyldt”
- 2 temaer er ”I nogen grad opfyldte”

Hvert tema består af flere målepunkter. Opmærksomheden henledes på, at et tema, som er ”Helt opfyldt” kan rumme målepunkter med forbedringspotentiale, hvilket fremgår af efterfølgende del af rapporten.

I det følgende ses udviklingspunkter for de temaer, som ikke er ”Helt opfyldt”. Udviklingspunkterne er beskrevet kort samt tilsynets anbefalinger. De uddybende data fremgår under de enkelte temaer i rapporten.

### Tema 1 Funktionsevne

#### Målepunkt 1.2 og 1.4: Beskrivelse af funktionsevne

*Fokus:* Beskrivelserne af borgernes funktionsevnetilstande er en forudsætning for, at man som frontpersonale kan vurdere eventuelle ændringer i borgerens funktioner, eller som udgangspunkt for mål for en evt. rehabiliterende indsats, der skal skabe forbedringer, eller en vedligeholdende eller lindrende indsats.

*Udviklingspunkt:* Tilsynet kunne ved gennemgang af den faglige dokumentation konstatere, at potentialet for funktionsevnen ikke sås afdækket hos 2 nyindflyttede borgere, ligesom der ikke sås dokumenteret mål for indsatsen og løbende evaluering for indsatsen i hverdagen.

*Tilsynet anbefaler at arbejde med*

- at afdække borgeres potentiale for funktionsevne umiddelbart efter indflytning
- generelt at få etableret bæredygtige arbejdsprocesser omkring dokumentation af mål for indsats og evaluering af den evt. rehabiliterende eller en vedligeholdende eller lindrende indsats i hverdagen.

### Tema 3 Sammenhæng og forudsigelighed

#### Målepunkt 3.2 Forbyggelige indlæggelser og tværgående arbejde

*Fokus:* Et væsentligt grundlag for, at borger har energi og kan deltage i egen pleje og være fysisk aktiv er, at ernæringstilstanden er så god som mulig. Ældre og småspisende borgere er ofte sårbare, idet en utilstrækkelig ernæringstilstand kan medføre træthed, svimmelhed og faldtendens. Det nedsætter aktiviteten og medfører risiko for tab af funktionsevne, og er dermed en risiko for patientsikkerheden. Forebyggelse kræver en tidlig opsporing. Ernæringsindsatserne en kædeproces med opgaver fordelt mellem hjælpere, elever, uuddannede, assistenter, sygeplejersker samt ved behov diætist, tandlæge, ergoterapeut m.fl.

Vejninger af borgere er en af indikatorerne på, om borgerne får den ernæring, de har behov for.

*Udviklingspunkt:* Tilsynet gennemså i alt 6 borgerforløb sammen med en sygeplejerske og fandt, at vejhyppighed og reaktion på vægtændringer i 5 af de 6 borgerforløb fremstår usystematiske, ligesom mål for og evaluering af de besluttede indsatser fremstår uoverensstemmende. Leder og sygeplejerske fortæller, at opdateret viden ofte formidles mundtligt.

*Tilsynet anbefaler at fortsætte indsatsen for*

- at gennemgå arbejdsgangene for vejning af borgere
  - hvem gør hvad, hvornår
  - hvordan og hvornår melder man tilbage til sygeplejersken
- at få etableret en praksis, hvor vigtig viden om vægt og vejninger dokumenteres i borgers journal, så data er ajourførte og indsatser evalueret
- at opdatere ydelserne med de besluttede og fremtidige tidspunkter for vejning af borgerne.

#### Målepunkt 3.3 (samt punkt 1.3.3): Samarbejde med terapeuter ved borgerforløb

*Fokus:* Fyldestgørende og løbende ajourført dokumentation er det nødvendige grundlag for, at alle medarbejdere kan varetage den rette hjælp, omsorg og pleje af borgere ud fra den faglige beskrivelse af borgerens behov. Hjælpen skal løbende tilpasses borgernes behov, jf. servicelovens § 83, stk. 5, hvilket nødvendiggør, at der er en tilstrækkelig dokumentationspraksis, som anvendes og følges af alle medarbejdere samt, at aktuelle ændringer løbende dokumenteres.



**Udviklingspunkt:** Der høres ikke noget formaliseret samarbejde med terapeuter, der yder vederlagsfri fysioterapi. Der er ikke vedtaget en arbejdsproces for systematisk tilbagemelding til plejepersonalet, hvis træningen fra den vederlagsfri fysioterapi skal følges op i den daglige pleje. Oplysningerne er oftest mundtlige og ses ikke dokumenteret i besøgsplanerne.

**Tilsynet anbefaler**

- at formalisere samarbejdet med de privatpraktiserende terapeuter, så deres viden og anvisninger kan beskrives i besøgsplanerne samt integreres i den daglige pleje og træning.

**Målepunkt 3.4 og 3.5 : Det skriftlige arbejdsgrundlag**

**Fokus:** Den faglige dokumentation er et grundlag for medarbejdernes viden og forståelse for borgeren og dermed væsentlig for, at borgeren tilbydes en ensartet og forudsigelig opgaveløsning på et sikkert kvalitetsniveau. Det er afgørende for at sikre den fornødne kvalitet i hjælp, omsorg og pleje af borgerne, at alle medarbejdere har den nødvendige viden om borgerne. Fyldestgørende og løbende ajourført dokumentation er det nødvendige grundlag for, at alle medarbejdere kan varetage den rette hjælp, omsorg og pleje af borgere ud fra den faglige beskrivelse af borgerens behov. Hjælpen skal løbende tilpasses borgernes behov, jf. servicelovens § 83, stk. 5, hvilket nødvendiggør, at der er en tilstrækkelig dokumentationspraksis, som anvendes og følges af alle medarbejdere samt, at aktuelle ændringer løbende dokumenteres.

**Udviklingspunkt:** Tilsynsførende har undersøgt sammenhængene mellem besøgsplaner, funktionsevnetilstande, ydelser og handlingsanvisninger - og dermed forudsigeligheden - mellem de sundhedsfaglige og plejefaglige vurderinger og beslutninger og konkluderer, at der ses uoverensstemmende dokumentation i 6 ud af 6 stikprøver. Leder og sygeplejerske oplyser desuden, at der er "overlapsmøder" mellem vagtlag samt daglige opsummeringsmøder, hvor sidste døgn's hændelser og tilbagemeldinger sker mundtligt.

**Tilsynet anbefaler**

- at arbejde med at opdatere og konsekvensrette den faglige dokumentation for at sikre sammenhæng og forudsigelighed i borgernes hjælp, pleje og omsorg
- at etablere arbejdsgange, hvor vigtig viden, der drøftes på overlapsmøder, noteres i borgers journal, så afvigelser mv. dokumenteres skriftligt.

## **Tema 4 Hygiejne**

**Målepunkt 4.1: Om brugen af værnemidler.**

**Fokus:** For at undgå smittespredning, anbefaler de Nationale Infektionshygiejniske Retningslinjer, NIR ([For plejehjem, hjemmepleje, bo- og opholdssteder m.m., 1. udgave 2020 \(ssi.dk\) s. 18 ff](#)), at ved udførelse af personlig hygiejne med risiko for forurening af arbejdsdragten/beklædningen med menneskelige udskillelser, anvendes plastforklæde.

**Udviklingspunkt:** I 2 ud af 2 plejeforløb ved personlig pleje/nedre hygiejne hos borger blev der ikke anvendt forklæde.

**Tilsynet anbefaler**

- at gennemgå arbejdsrutiner, så anbefalingerne i NIR bliver efterlevet.

**Om arbejdsdragt**

Sundhedsstyrelsen vejledning om arbejdsdragt ([Vejledning om arbejdsdragt inden for sundheds- og plejesektoren \(retsinformation.dk\)](#)) påpeger, at

*"Overordnet gælder, at personale, der undersøger, behandler eller plejer syge eller svækkede, og hvor personalets tøj kan komme i direkte kontakt med personen selv, personens udskillelser eller ting, som personen har tæt berøring med, som fx sengetøj, bør bruge arbejdsdragt."* (Afsnit 6.1)

*"Arbejdsdragt bør stilles til rådighed af arbejdsgiver på følgende arbejdssteder: sygehuse, plejeboliger/centre og lignende bosteder, hjemmesygepleje, hjemmepleje, ambulancetjeneste samt klinikker, hvor arbejdsprocedurer kræver tæt kontakt med patienter/borgere, eller hvor der regelmæssigt er brug for personlige værnemidler i forbindelse med patientkontakt".* (Forordet). Se i øvrigt også NIR anbefalingerne i punkt 4.1.

**Tilsynet anbefaler at**

- følge Sundhedsstyrelsens retningslinjer for anvendelse af arbejdsdragt.



#### Målepunkt 4.3 Tøjvask

Fokus: Når borgernes tøj, dyner og lagner vaskes i fælles vaskemaskine, skal plejecentret sikre, at arbejdsprocesserne er overensstemmelse med de Nationale Infektionshygiejniske Retningslinjer NIR) ( [Håndtering af tekstiler til flergangsbrug i sundhedssektoren, 2. udgave 2022 \(ssi.dk\)](#) ), herunder rengøring af vaskemaskinerne efter behov og som minimum i form af ugentlig kogevaske på tom maskine, rengøring af gummimembraner o.a. for at undgå smittespredning.

Udviklingspunkt: På plejecentret varetages vask af dyner og vendelagner i fælles vaskemaskiner. Der ses imidlertid ikke noget egenkontrolskema for rengøring af vaskemaskinen.

#### *Tilsynet anbefaler*

- at der udarbejdes et egenkontrolskema for vaskemaskinen på 1. sal., så datoer og ugenumre er let aflæselige, og hvor den – som minimum eller efter behov - ugentlige kogevaske, aftørring af membraner mv. noteres som dokumentation for udført arbejde.
- at egenkontrolskemaet er placeret synligt.

#### **Tema 5 Opfølgning fra sidste tilsyn**

Fokus: Arbejdet med målepunkter, hvor målopfyldelsen ikke var ”Helt opfyldt” ved seneste tilsyn er foregået på personalemøder.

Udviklingspunkt: I 2022 sås forbedringsbehov på flere områder, og nogle af disse forhold ses uændrede.

#### *Tilsynet anbefaler at styrke processtyringen:*

- med at udarbejde handleplan for de målepunkter, der ikke er ”Helt opfyldt” for at følge igangsatte tiltag, evalueringer og opfølgninger, herunder
  - hvornår og hvordan igangsatte tiltag evalueres
  - hvilke tiltag sættes i gang, hvis resultater af overvågningen ikke var tilfredsstillende
  - at følge op på handleplanen/tiltagene sammen med de involverede fast månedlig i en periode.



## Fyrglimt

### Styrker

Livskvalitet og tilfredshed: Borgerne udtrykker høj grad af tilfredshed med livet på plejecentret og samarbejdet/samværet med medarbejderne. Der er tilknyttet en stabil og erfaren medarbejdergruppe, og tilsynsførende oplever gennemgående et fortroligt samvær mellem borgere og medarbejdere. Alle de interviewede vil gerne anbefale stedet til andre, der har brug for en plejebolig.

Den personlige og praktiske hjælp: Tilsynsførende vurderer, at hjælpen i vid udstrækning tilrettelægges tilfredsstillende efter borgernes vaner, ønsker og behov. Borgerne har faste kontaktpersoner, og de interviewede borgere giver udtryk for at kende de medarbejdere, der er hjælper dem i det daglige.

Medarbejderne kender borgernes behov, guider fint undervejs, og tilpasser hjælpen til borgers tempo, formåen og stemning. Der ses velegnede og omsorgsfulde arbejdsprocesser med nærvær i form af småsludren undervejs, og hvor borgernes selvhjulpethed og selvbestemmelse respekteres og understøttes. Det er tydeligt, at medarbejderne kender til, hvad der er vigtigt for den enkelte borger.

Boliger og hjælpemidler fremtræder rengjorte svarende til den kommunale rengøringsstandard. Selvom der hos nogle borgere er mange og nødvendige hjælpemidler, så er det tilsynsførendes oplevelse, at hjælpemidlerne så vidt muligt integreres i lejlighedens øvrige møblement, så lejlighederne fremstår så hjemlige som muligt.

Mad og måltider: Borgerne udtrykker stor tilfredshed med maden ved alle måltider. De, som ønsker det, spiser i spisestuen sammen med de andre borgere, der bor i enheden. Der ses en varieret menuplan. Tilsynsførende overværer serveringen af middagsmad i en af spisestuerne. Måltidet spises ved et veldækket bord, hvor medarbejdere deltager som værter, og hvor der snakkes under måltidet.

Hverdagen og aktiviteter på plejecentret: De interviewede borgere fortæller, at de deltager i de aktiviteter, der er på plejecentret i den udstrækning, de har lyst og energi. På tilsynsdagen er der annonceret sildebord for byens pensionister og de, som bor på plejecentret (som man kan deltage i, hvis man har lyst). Plejecentret har en del frivillige, som de er glade for, da de gør det muligt at lave nogen ting sammen med borgerne, som man ellers ikke kunne gøre. Plejecentret har ligeledes en aktivitetsmedarbejder ansat.

### Sammenhæng og forudsigelighed

Tilsynsførende hører om arbejdsprocesser som 2 ugentlige triageringsmøder, hvor der foregår dialog om sundhedsfaglige og social-og plejefaglige forhold.

Her vægtes den tidlige opsporing af borgere, hvis tilstand har ændret sig, og hvor der er brug for en særlig indsats.

Medarbejdere kan redegøre for, hvorledes det prioriteres, at borgernes grundlæggende behov i videst mulige omfang bliver tilgodeset, samt hvem de skal kontakte ved afvigelser i borgers tilstand. Der ses generelt en rød tråd mellem funktionsevnetilstande, ydelser og besøgsplan, og plejen støttes af handleanvisende og opdaterede besøgsplaner.

De ovenfor nævnte styrker og erfaringer er et godt afsæt til at fastholde den opnåede kvalitet og yderligere forbedre praksis.

### Forbedringsområder, opmærksomhedspunkter og anbefalinger

På baggrund af dataindsamling og analyse vurderer tilsynet, at

- 4 temaer er "Helt opfyldt"
- 1 tema er "I betydelig grad opfyldt"

Hvert tema består af flere målepunkter. Opmærksomheden henledes på, at et tema, som er "Helt opfyldt" kan rumme målepunkter med forbedringspotentiale, hvilket fremgår af efterfølgende del af rapporten.



I det følgende ses udviklingspunkter for de temaer, som ikke er ”Helt opfyldt”. Udviklingspunkterne er beskrevet kort samt tilsynets anbefalinger. De uddybende data fremgår under de enkelte temaer i rapporten.

## Forbedringsområder

### Tema 3 Sammenhæng og forudsigelighed

#### Målepunkt 3.3 (samt punkt 1.3.3): Samarbejde med terapeuter ved borgerforløb

*Fokus:* Fyldestgørende og løbende ajourført dokumentation er det nødvendige grundlag for, at alle medarbejdere kan varetage den rette hjælp, omsorg og pleje af borgere ud fra den faglige beskrivelse af borgerens behov. Hjælpen skal løbende tilpasses borgernes behov, jf. servicelovens § 83, stk. 5, hvilket nødvendiggør, at der er en tilstrækkelig dokumentationspraksis, som anvendes og følges af alle medarbejdere samt, at aktuelle ændringer løbende dokumenteres.

*Udviklingspunkt:* Der høres ikke om et formaliseret samarbejde med privatpraktiserende terapeuter, der yder vederlagsfri fysioterapi. Der er ikke vedtaget en arbejdsproces for systematisk tilbagemelding til plejepersonalet, hvis træningen fra den vederlagsfri fysioterapi skal følges op i den daglige pleje.

I et borgerforløb yder den kommunale terapeut vedligeholdende træning 1 x ugentlig. Der ses handleansende beskrivelser af, hvordan plejemedarbejderne kan følge op på den ugentlige træning. Ved interview afdekkes, at dette ikke sker i praksis, og beskrivelserne fremgår ikke af besøgsplanerne.

#### *Tilsynet anbefaler*

- at formalisere samarbejdet med de privatpraktiserende terapeuter, så deres viden og anvisninger kan beskrives i besøgsplanerne samt integreres i den daglige pleje og træning.
- at kontakte den kommunale fysioterapeut for at få genopfrisket de træningsøvelser, som borger sandsynligvis kan have gavn af samt få øvelserne beskrevet i besøgsplanen.

#### Målepunkt 3.2 og 3.4 : Forbyggelige indlæggelser og tværgående samarbejde; Det skriftlige arbejdsgrundlag

*Fokus:* Fyldestgørende og løbende ajourført dokumentation er det nødvendige grundlag for, at alle medarbejdere kan varetage den rette hjælp, omsorg og pleje af borgere ud fra den faglige beskrivelse af borgerens behov. Hjælpen skal løbende tilpasses borgernes behov, jf. servicelovens § 83, stk. 5, hvilket nødvendiggør, at der er en tilstrækkelig dokumentationspraksis, som anvendes og følges af alle medarbejdere samt, at aktuelle ændringer løbende dokumenteres.

*Udviklingspunkt:* Handlingsanvisninger på vægt og vejehyppighed samt forventet reaktion på vægtændringer forekommer usystematiske, ligesom det ikke er klart, hvor handlingsanvisningerne/beskrivelserne dokumenteres i borgers journal. Udfordringen bliver, at de sundhedsfaglige vurderinger og beslutninger ikke når ud til frontmedarbejderne, som varetager vejningen af borgerne og skal reagere på afvigelser. Sker tilbagemeldinger mundtligt ved triageringsmøderne er udfordringen, at ikke alle medarbejdere hører, hvad der er besluttet.

#### *Tilsynet anbefaler at fortsætte arbejdet med*

- at systematisere den faglige dokumentation for at sikre sammenhæng og forudsigelighed i borgernes hjælp, pleje og omsorg

at etablere arbejdsgange – eks. i forbindelse med triagering – hvor vigtig viden noteres i borgers journal, så afvigelser mv. dokumenteres skriftligt.



## Kastaniegården

### Generelt

Kastaniegården Plejecenter fremstår generelt som et veldrevet plejecenter med i alt 24 2-rumsboliger, der fordeler sig på 3 etager. I stueetagen er der en spise- og opholdsstue/fællesrum, der er fælles for alle dem, der bor på plejecentret. Her dækkes op til middagsmad og aftensmad, ligesom de daglige aktiviteter foregår i her. Der er ansat en aktivitetsmedarbejder, og det er muligt at kontakte både fysioterapeuter og ergoterapeuter ved behov. Plejecentrets køkken laver selv maden til alle måltider.

Etagerne er udgangspunkt for, hvordan medarbejderne organiserer arbejdet. Medarbejdergruppen er sammensat af erfarne medarbejdere, der kender borgerne godt og omvendt. Plejecentret har 3 sygeplejersker ansat, der hver primært er tilknyttet en af etagerne.

Medarbejderne får i høj grad få informeret hinanden mundtligt ved tavlemøder, morgenmøder m.m. Her sker opdatering af viden, men disse ajourføres ikke systematisk i borgerjournalen. Dette giver uoverensstemmende oplysninger, hvilket kan få som konsekvens at borgerne ikke kan ydes den fornødne kvalitet.

Den samlede vurdering: Målene er i middel grad opfyldte.

### Styrker

#### Livskvalitet og tilfredshed

De interviewede borgere fortæller, at de er glade for at bo på plejecentret, og at de kender medarbejderne på plejecentret rigtig godt. De fortæller om, hvordan medarbejderne støtter dem i at gøre så mange ting som muligt selv. De får hjælp til det, som de har behov for, og de ved, hvem de skal kontakte, hvis de har brug for det. En af de interviewede borgere fortæller, at hun er med til at tage imod borgere, der flytter ind på plejecentret. Hun fortæller bl.a. den nyindflyttede, hvordan tingene foregår, og hvad man kan deltage i, og hun sørger for en velkomstblomst til den nyindflyttede.

*Personlig pleje:* Borgerne fremtræder velsoignerede efter ønske. Tilsynsførende overværer personlig pleje til flere borgere og iagttager velegnede og omsorgsfulde arbejdsprocesser med nærvær i form af småsludren undervejs, snak om tøjvalg, guidning tilpasset borgers helbredsstatus, tempo og stemning samt informationer om, hvad der sker i løbet af dagen. Der forefindes relevante hjælpemidler hos besøgte borgere, og medarbejdernes praksis fremstår rutineret og omsorgsfuld.

*Praktisk hjælp:* Tilsynsførende vurderer, at hjælpen tilrettelægges tilfredsstillende efter borgernes vaner, ønsker og behov. Selvom der hos nogle borgere er mange og nødvendige hjælpemidler, så er det tilsynsførendes oplevelse, at hjælpemidlerne så vidt muligt integreres i lejlighedens øvrige møblement, så lejlighederne fremstår så hjemlige som muligt. Boliger og hjælpemidler fremtræder rengjorte svarende til rengøringsstandard. *Mad og måltider:* Måltiderne er det sociale samlingspunkt. Tilsynet overværer middagen i plejecentrets fælles spise- og opholdsstue, hvor næsten alle deltager, og hvor der er snakkes ved bordene.

På tilsynsdagen skal der være forårsfest om aftenen. Derfor er der smørrebrød til frokost, og der spises lidt tidligere end sædvanligt, så der kan dækkes borde til festen. Forårsfesten er arrangeret af frivillige.

Borgerne giver generelt udtryk for at have en god hverdag og sætter pris på den gode mad og samværet ved måltiderne.

Tilsynsførende oplever en god relation mellem borgere og medarbejdere.

#### Sammenhæng og forudsigelighed

Der høres om arbejdsprocesser som daglige morgen- og aftenmøder samt tavlemøder dagligt, hvor de fremmødte medarbejdere deltager. Møderne støtter dialog om sundhedsfaglige og social- og plejefaglige forhold. Møderne vægter den tidlige opsporing af borgere, hvis tilstand har ændret sig, og hvor der er brug for en særlig indsats. Plejen støttes til en vis grad af handleanvisende og opdaterede besøgsplaner.

De ovenfor nævnte styrker og erfaringer er et godt afsæt til at fastholde den opnåede kvalitet og yderligere forbedre praksis.





## Forbedringsområder, opmærksomhedspunkter og anbefalinger

På baggrund af dataindsamling og analyse vurderer tilsynet, at

- 2 temaer er ”Helt opfyldt”
- 2 temaer er ”I betydelig grad opfyldt”
- 1 tema er ”I nogen grad opfyldte”

Hvert tema består af flere målepunkter. Opmærksomheden henledes på, at et tema, som er ”Helt opfyldt” kan rumme målepunkter med forbedringspotentiale, hvilket fremgår af efterfølgende del af rapporten.

I det følgende ses udviklingspunkter for de temaer, som ikke er ”Helt opfyldt”. Udviklingspunkterne er beskrevet kort samt tilsynets anbefalinger. De uddybende data fremgår under de enkelte temaer i rapporten.

### Tema 3 Sammenhæng og forudsigelighed

#### Målepunkt 3.2: Forbyggelige indlæggelser og tværgående samarbejde

*Fokus:* Et væsentligt grundlag for, at borger har energi og kan deltage i egen pleje og være fysisk aktiv er, at ernæringstilstanden er så god som mulig. Ældre og småspisende borgere er ofte sårbare, idet en utilstrækkelig ernæringstilstand kan medføre træthed, svimmelhed og faldtendens. Det nedsætter aktiviteten og medfører risiko for tab af funktionsevne, og er dermed en risiko for patientsikkerheden. Vejninger af borgere er et af indikatorerne på, om borgerne får den ernæring, de har behov for.

Vægtøgning over kort tid kan ligeledes være tegn på helbredsmæssige udfordringer hos ældre mennesker. Også her er vejning en indikator på, om alt forløber normalt.

Forebyggelse kræver tidlig opsporing. Ernæringsindsatserne en kædeproces med opgaver fordelt mellem hjælper, elever, uuddannede, assistenter, sygeplejersker samt ved behov diætist, tandlæge, ergoterapeut m.fl.

*Udviklingspunkt:* Plejecentret har besluttet at veje borgerne 1 x mdl. eller ved behov. Ved stikprøver i 5 borgerjournaler kan det konstateres, at vejehyppigheden ikke sker systematisk, og at det kan ikke aflæses, om afvigelser meldes videre til sygeplejersken, ligesom det virker usikkert, om frontmedarbejderne ved, hvornår der reageres på afvigelser. Medarbejderne fortæller, at tilbagemeldinger og videnformidling ofte sker mundtligt på morgen- og aftenmøder samt tavlemøderne, og at det formentlig erstatter den skriftlige dokumentation.

*Tilsynet anbefaler at*

- at gennemgå arbejdsgangene for vejning af borgere.
  - hvem gør hvad, hvornår
  - hvordan og hvornår melder man tilbage til sygeplejersken
- at få etableret en praksis, hvor vigtig viden om vægt og vejninger dokumenteres i borgers journal, så data er ajourførte og indsatser evalueret
- opdatere ydelserne med de aktuelle og fremtidige tidspunkter for vejning af borgerne

#### Målepunkt 3.4: Det skriftlige arbejdsgrundlag

*Fokus:* På tilsynsdagen har 2 borgere helbredsmæssige udfordringer, der fordrer særlige observationer og handlinger.

*Udviklingspunkt:* De to borgeres aktuelle tilstande fremgår ikke af besøgsplanen eller de daglige opgaver/ydelser og det fremgår heller ikke, hvilke særlige observationer og handlinger, frontmedarbejderne skal varetage. Borgernes aktuelle tilstande er formidlet mundtligt, hvilket gør det usikkert, om de rette personer bliver opdateret med den viden, som er nødvendig for at pleje borgerne. Desuden gør mundtlige tilbagemeldinger det svært at evaluere evt. ændringer i forhold til sidste status af borgers tilstand.

*Tilsynet anbefaler*

- at styrke den skriftlige dokumentation, så der ses en rød tråd mellem funktionsevnetilstande, ydelser og besøgsplaner.

#### Målepunkt: Særlige kostbehov

*Udviklingspunkt 1:* På en kostseddel i anretterkøkkenet fremgår det, at en borger skal have fortykningsmiddel Atylet i alle sine drikkevarer. I en observation i borgers journal står, at der er givet drikkevarer med Atylet med god virkning. Dosis fremgår ikke af køkkensedlen eller af besøgsplanen, eller i en handlingsanvisning.



#### Tilsynet anbefaler

- at få noteret dosis Atylet i besøgsplanen samt henvise til besøgsplanen på kostsedlen i anretterkøkkenet for at vejlede om, hvor dosis er noteret.

**Udviklingspunkt 2:** En anden borger får lægeordineret laktosefri kost. Det fremgår af borgers journal, triageringstavle, sedlen i anretterkøkkenet, men den laktosefri kost fremgår ikke af oversigten i køkkenet, hvor maden tilberedes. Sygeplejersken bestiller borgers kost i tilberedningskøkkenet – herunder til borgere med særlige kostbehov. Bestillingerne sker mundtligt.

#### Tilsynet anbefaler

- At overveje, om bestilling/afbestilling af specialkost i køkkenet skal ske skriftligt.

#### Målepunkt 3.5 ad 3: Det skriftlige arbejdsgrundlag: Besøgsplaner og generelle oplysninger

**Fokus:** Fyldestgørende og løbende ajourført dokumentation er det nødvendige grundlag for, at alle medarbejdere kan varetage den rette hjælp, omsorg og pleje af borgere ud fra den faglige beskrivelse af borgerens behov. Hjælpen skal løbende tilpasses borgernes behov, jf. servicelovens § 83, stk. 5, hvilket nødvendiggør, at der er en tilstrækkelig dokumentationspraksis, som anvendes og følges af alle medarbejdere samt, at aktuelle ændringer løbende dokumenteres.

**Udviklingspunkt:** Flere medarbejdere giver udtryk for, at de kender de borgere, de yder pleje og omsorg, og at de støtter sig til opgavelisten over de ydelser, de skal udføre den dag. De opdateres desuden mundtligt om sidste døgns hændelser på morgenmødet og evt. tilbagemeldinger sker ved tavlemødet.

#### Tilsynet anbefaler

- At etablere arbejdsgange, hvor frontmedarbejderne orienterer sig i besøgsplanen som forudsætning for den daglige pleje og omsorg af borgerne
- At etablere arbejdsgange, hvor vigtig viden, der drøftes på morgen- og aftenmøder samt tavlemøder noteres i borgers journal, så afvigelser mv. dokumenteres skriftligt

### **Tema 4 Hygiejne: Forebyggelse af smittespredning**

#### Målepunkt 4.1: Om brugen af værnemidler.

**Fokus:** For at undgå smittespredning, anbefaler de Nationale Infektionshygiejniske Retningslinjer, NIR ([For plejehjem, hjemmepleje, bo- og opholdssteder m.m., 1. udgave 2020 \(ssi.dk\)](#)), at der ved udførelse af personlig hygiejne, med risiko for forurening af arbejdsdragten/beklædningen med menneskelige udskillelser, anvendes plastforklæde.

**Udviklingspunkt:** I 1 ud af 3 plejeforløb ved personlig pleje/ nedre hygiejne hos borger blev der ikke anvendt forklæde.

#### Tilsynet anbefaler

- at gennemgå arbejdsrutiner, så anbefalingerne i NIR bliver efterlevet.

#### Målepunkt 4.3 Tøjevask

**Fokus:** Når borgernes tøj vaskes i fælles vaskemaskiner, skal plejecentret sikre, at arbejdsprocesserne er overensstemmelse med de Nationale Infektionshygiejniske Retningslinjer (NIR - [Håndtering af tekstiler til flergangsbrug i sundhedssektoren, 2. udgave 2022 \(ssi.dk\)](#)), herunder rengøring af vaskemaskinerne i form af ugentlig kogevaske på tom maskine, rengøring af gummimembraner o.a.

**Udviklingspunkt:** På plejecentret varetages tøjevasken i et fælles vaskeri. I vaskeriet ses ikke nogen anvisning af, hvordan vaskemaskinerne skal rengøres, og der ses ikke noget egenkontrolskema.

#### Tilsynet anbefaler

- at hænge en kort beskrivelse op med de arbejdsprocesser, der er omkring egenkontrollen af vaskemaskinerne for at afbryde smitteveje.
- at udarbejde et egenkontrolskema med hvilke maskiner og dato for den ugentlig tomme kogevaske og rengøring af gummimembraner o.a.



## **Tema 5 Opfølgning fra sidste tilsyn**

*Fokus:* Arbejdet med målepunkter, hvor målopfyldelsen ikke var ”Helt opfyldt” ved seneste tilsyn er foregået på månedlige teammøder.

*Udviklingspunkt:* I 2022 sås forbedringsbehov på flere områder, og nogle af disse forhold ses uændrede i 2023.

*Tilsynet anbefaler at styrke processtyringen:*

- ved at bruge referater fra teammøderne til formidling og styr på igangsatte tiltag, evaluering og opfølgning, herunder
  - hvornår og hvordan igangsatte tiltag evalueres
  - hvilke tiltag sættes i gang, hvis resultater af overvågningen ikke var tilfredsstillende
  - at følge op på handleplanen/tiltagene sammen med de involverede fast månedlig i en periode.



## Klitrosen

### Styrker

Områdecenter Klitrosen fremtræder som et veldrevet plejecenter med 20 2-rumslejligheder, der ligesom fællesarealerne forekommer lyse og rummelige. Boligerne er opdelt i 2 enheder; Klitheden og Rosenhaven, hvortil der visiteres hver sin målgruppe. Klitheden er forbeholdt borgere med psykisk sygdom, og Rosenhaven borgere med erhvervet senhjerneskade. Hver enhed har et fælles køkken og opholdsstue. Medarbejderne er fortrinsvis tilknyttet en enhed, men går på tværs ved behov. De giver udtryk for at kende alle borgerne godt, der bor på plejecentret. Leder fortæller om medarbejdere med lang anciennitet, og at der er en lav personaleomsætning.

Livskvalitet og tilfredshed: Borgerne udtrykker høj grad af tilfredshed med livet på plejecentret og samarbejdet/samværet med medarbejderne. En borger fortæller, at medarbejderne er gode til at lytte, og har forståelse for, at man ikke altid har lige gode dage og derfor tager det i det tempo, som borgeren kan magte. Borgerne oplever stor respekt for dem som personer. En anden borger fortæller, at fordelene ved at bo på plejecentret er, at man ikke bliver totalt isoleret, men at der altid nogen omkring én, man kan kontakte. Alle de interviewede vil meget gerne anbefale stedet til andre, der er i en lignende situation som dem, og som har brug for en plejebolig.

Den personlige og praktiske hjælp: Tilsynsførende vurderer, at hjælpen i vid udstrækning tilrettelægges tilfredsstillende efter borgernes vaner, ønsker og behov. De interviewede borgere fortæller, at de har en fast kontaktperson, og samtidig giver de udtryk for at kende de medarbejdere godt, der er hjælper dem i det daglige. Der ses velegnede og omsorgsfulde arbejdsprocesser med nærvær i form af småsludren undervejs, og hvor borgernes selvhjulpethed og selvbestemmelse understøttes. Medarbejderne kender borgernes behov, guider fint undervejs, og tilpasser hjælpen til borgers tempo og stemning. Borgerne fortæller eksempler på, at deres individuelle behov bliver mødt, og at medarbejderne kender til, hvad der er vigtigt for ham eller hende. Tilsynsførende overværer, hvordan borgere bliver inddraget i planlægning af dagen.

Selvom der hos nogle borgere er mange og nødvendige hjælpemidler, så er det tilsynsførendes oplevelse, at hjælpemidlerne så vidt muligt integreres i lejlighedens øvrige møblement, så lejlighederne fremstår så hjemlige som muligt.

Boliger og hjælpemidler fremtræder rengjorte svarende til rengøringsstandarden.

Mad og måltider: Den varme mad kommer fra Dragsbækcentret. De øvrige måltider tilberedes i plejecentret 2 spisekøkkener. Borgerne oplever maden som god, og har man lyst, kan man spise sammen med de andre borgere i spisestuen.

Der ses en varieret menuplan. Tilsynsførende overværer servering af morgenmad samt frokost i den ene boenhed. Måltidet spises ved veldækkede borde, hvor medarbejdere deltager som værter, og hvor der hygges og snakkes under måltidet.

Hverdagen og aktiviteter på plejecentret: Plejecentret har en aktivitetsmedarbejder ansat, der deler sin tid mellem nogle konkrete opgaver og med at tilbyde borgerne forskellige former for aktiviteter. Herunder også eftertragtede ture ud af huset med plejecentrets bus, som plejecentret deler med Dragsbækcentret. Aktivitetsmedarbejderen fortæller, at plejecentrets målgrupper gør, at hun laver mange aktiviteter sammen med enkeltpersoner. Hun fortæller også, hvordan hun kobler nogle aktiviteter sammen med det, der ellers sker i byen. De aktuelle aktivitetstilbud skrives på en tavle for hver uge, og der laves opslag, hvis der skal ske noget specielt.

Plejecentret har desuden tilknyttet en gruppe af frivillige (Aktivkomiteen), som tilbyder aktiviteter 1 x mdl. Plejecentret er glade for de frivillige, da de gør det muligt at lave nogen ting sammen med borgerne, som man ellers ikke kunne gøre. Borgerne fortæller, at de gerne deltager i de aktiviteter, de bliver tilbudt, hvis dagsformen tillader det.

### Sammenhæng og forudsigelighed

Tilsynsførende overværer morgenmødet, hvor de fremmødte opdateres om de seneste ændringer i borgernes tilstande samt praktiske oplysninger for dagen.



Der foregår ligeledes en dialog om sundhedsfaglige og social- og plejefaglige forhold. Her vægtes den tidlige opsporing af borgere, hvis tilstand har ændret sig, og hvor der er brug for en særlig indsats. Medarbejdere kan redegøre for, hvorledes det prioriteres, at borgernes grundlæggende behov i videst mulige omfang bliver tilgodeset, samt hvem de skal kontakte ved afvigelser i borgers tilstand. Der ses rød tråd mellem funktionsevnetilstande, ydelser og besøgsplan, og plejen støttes generelt af handleanvisende og opdaterede besøgsplaner.

### **Forbedringsområder, opmærksomhedspunkter og anbefalinger**

På baggrund af dataindsamling og analyse vurderer tilsynet, at

- 4 temaer er "Helt opfyldt"
- 0 temaer er "I betydelig grad opfyldt"
- 1 tema er "I nogen grad opfyldt"

Hvert tema består af flere målepunkter. Opmærksomheden henledes på, at et tema, som er "Helt opfyldt" kan rumme målepunkter med forbedringspotentiale, hvilket fremgår af efterfølgende del af rapporten.

I det følgende ses udviklingspunkter for de temaer, som ikke er "Helt opfyldt". Udviklingspunkterne er beskrevet kort samt tilsynets anbefalinger. De uddybende data fremgår under de enkelte temaer i rapporten.

#### **Tema 3 Sammenhæng og forudsigelighed**

##### Målepunkt 3.2 Forbyggelige indlæggelser og tværgående arbejde

*Fokus:* Et væsentligt grundlag for, at borger har energi og kan deltage i egen pleje og være fysisk aktiv er, at ernæringstilstanden er så god som mulig. Ældre og småspisende borgere er ofte sårbare, idet en utilstrækkelig ernæringstilstand kan medføre træthed, svimmelhed og faldtendens. Det nedsætter aktiviteten og medfører risiko for tab af funktionsevne, og er dermed en risiko for patientsikkerheden. Forebyggelse kræver en tidlig opsporing. Ernæringsindsatserne er en kædeproces med opgaver fordelt mellem hjælpere, elever, uuddannede, assistenter, sygeplejersker samt ved behov diætist, tandlæge, ergoterapeut m.fl.

Vejninger af borgere er et af indikatorerne på, om borgerne får den ernæring, de har behov for.

Plejecentret har grundlæggende et godt samarbejde med den praktiserende læge med drøftelser om vægt og vejehyppighed af plejecentrets målgruppe. Nogen vejes hyppigt, andre månedligt efter konkret vurdering.

*Udviklingspunkt:* Plejecentret har besluttet at veje borgerne 1 x mdl. eller ved behov. Ved stikprøver i 6 borgerjournaler kan det i 2 borgerforløb konstateres, at vejehyppigheden ikke sker systematisk, og at det kan ikke aflæses, om afvigelser meldes videre til sygeplejersken, ligesom det virker usikkert, om frontmedarbejderne ved, hvornår der reageres på afvigelser. Desuden forekommer mål for og reaktion på vægtændringer samt evaluering af de besluttede indsatser mangelfulde.

*Tilsynet anbefaler at fortsætte indsatsen for*

- at gennemgå arbejdsgangene for vejning af borgere
  - hvem gør hvad, hvornår
  - hvordan, hvornår og til hvem melder man tilbage til sygeplejersken
- at få etableret en praksis, hvor vigtig viden om vægt og vejninger dokumenteres i borgers journal, så data er ajourførte og indsatser evalueret.

##### Målepunkt 3.4: Det skriftlige arbejdsgrundlag

*Fokus:* Fyldestgørende og løbende ajourført dokumentation er det nødvendige grundlag for, at alle medarbejdere kan varetage den rette hjælp, omsorg og pleje af borgere ud fra den faglige beskrivelse af borgerens behov. Hjælpen skal løbende tilpasses borgernes behov, jf. servicelovens § 83, stk. 5, hvilket nødvendiggør, at der er en tilstrækkelig dokumentationspraksis, som anvendes og følges af alle medarbejdere samt, at aktuelle ændringer løbende dokumenteres.

*Udviklingspunkt:* For at kunne følge og reagere på vægtændringer hos både under- og overvægtige borgere er en fyldestgørende handlingsanvisning med mål for indsats, grænseværdier for vægtændringer samt hvordan og hvornår man som medarbejder skal reagere, nødvendig.



#### Tilsynet anbefaler

- at styrke dokumentationen i handlingsanvisningerne med
  - formål med vejningen
  - mål for indsats
  - grænseværdier for vægtændringer (+ - kg)
  - forventet reaktion på vægtændringer
- samt dato for evaluering på indsats

#### Målepunkt 3.5: Det skriftlige arbejdsgrundlag; Besøgsplaner og generelle oplysninger

**Fokus:** Fyldestgørende og løbende ajourført dokumentation er det nødvendige grundlag for, at alle medarbejdere kan varetage den rette hjælp, omsorg og pleje af borgere ud fra den faglige beskrivelse af borgerens behov. Hjælpen skal løbende tilpasses borgernes behov, jf. servicelovens § 83, stk. 5, hvilket nødvendiggør, at der er en tilstrækkelig dokumentationspraksis, som anvendes og følges af alle medarbejdere samt, at aktuelle ændringer løbende dokumenteres.

**Udviklingspunkt:** Det skriftlige arbejdsgrundlag i besøgsplanerne og de generelle oplysninger fremtræder alt-overvejende handlingsanvisende og opdaterede. Et udviklingspunkt er aftenvagternes dokumentation. Ved stikprøve hos 5 ud af 6 borgere ses ingen oplysninger om borgers aften- og sengevaner, og hvad der kan medvirke til at skabe en god aften og nattesøvn.

#### Tilsynet anbefaler at

- at opdatere besøgsplanerne om aftenen med borgernes vaner, ønsker og behov.

### **Forbedringspotentiale**

Tema 1 og 4 har tilsynet vurderet ”Helt opfyldt”. Tilsynet ser dog potentiale for forbedringer i følgende målepunkter:

#### **Tema 1 Funktionsevne**

##### Målepunkt 1.5: Beskrivelse af funktionsevne

**Fokus:** Beskrivelserne af borgernes funktionsevnetilstande er en forudsætning for, at man som frontpersonale kan vurdere eventuelle ændringer i borgerens funktioner, eller som udgangspunkt for mål for en evt. rehabiliterende indsats, der skal skabe forbedringer, eller en vedligeholdende eller lindrende indsats.

**Opmærksomhedspunkt:** Tilsynet kunne ved gennemgang af den sundhedsfaglige dokumentation konstatere, at der ikke dokumenteres mål for indsatsen og løbende evaluering for indsatsen i hverdagen.

#### Tilsynet anbefaler at arbejde med

- at få etableret bæredygtige arbejdsprocesser omkring dokumentation af mål for indsats og evaluering af den evt. rehabiliterende eller en vedligeholdende eller lindrende indsats i hverdagen.

#### **Tema 4 Hygiejne**

##### Målepunkt 4.1: Om brugen af værnemidler.

**Fokus:** For at undgå smittespredning, anbefaler de Nationale Infektionshygiejniske Retningslinjer, ([For pleje-hjem, hjemmepleje, bo- og opholdssteder m.m., 1. udgave 2020 \(ssi.dk\)](#) s. 20), at ved udførelse af personlig hygiejne med risiko for forurening af arbejdsdragten/beklædningen med menneskelige udskillelser, anvendes plastforklæde.

**Opmærksomhedspunkt:** I 1 ud af 2 plejeforløb ved personlig pleje/nedre hygiejne hos borger blev der ikke anvendt forklæde.

#### Tilsynet anbefaler

at gennemgå arbejdsrutiner, så anbefalingerne i NIR bliver efterlevet.



## Kløvermarken

### Styrker

Kløvermarken Plejecenter fremtræder som et veldrevet plejecenter med 32 2-rumslejligheder, der ligesom fællesarealerne forekommer lyse og rummelige. Plejecentret er beliggende på 2 etager, der har åben forbindelse mellem hinanden. Boligerne på hver etage samler sig om en stor og lys spise- og opholdsstue. Medarbejderne arbejder på begge etager, og giver udtryk for at kende de forskellige borgere godt.

Medarbejderne fortæller om et godt samarbejde med den kommunale terapeut, demenskonsulent og diætist. Tilsvarende fungerer samarbejdet og aftaler med de privatpraktiserende fysioterapeuter også godt.

### Funktionsevne

De interviewede borgere beretter om et velfungerende samarbejde med de medarbejdere, der hjælper dem i det daglige. De fortæller om eksempler på, at medarbejderne er gode til at opmuntre dem til at gå ture, deltage i forskellige arrangementer, og støtte dem i at gøre så mange ting som muligt selv. De fortæller, at de får den hjælp, de har brug for, og at medarbejderne ved, hvad der er vigtigt for ham eller hende, hvilket bidrager til, at de kan være så selvhjulpne som muligt. En borger fortæller, at hun intet kunne selv, da hun flyttede ind på plejecentret, men at hun nu selv kan gå i bad og klæde sig på, og at hun er i stand til at gå rundt, som hun ønsker.

### Livskvalitet og tilfredshed

De interviewede borgere udtrykker stor tilfredshed med at bo på plejecentret. En af de interviewede borgere fortæller, at det bedste for hende er, at de [medarbejderne] har hjulpet hende af med smerterne. Det betyder så uendelig meget for hende.

Personlig pleje: Borgerne fremtræder velsoignerede efter ønske. Tilsynsførende overværer personlig pleje til flere borgere og iagttager velegnede og omsorgsfulde arbejdsprocesser med nærvær i form af småsludren undervejs, snak om tøjvalg, guidning tilpasset borgers helbredstilstand, tempo og stemning samt informationer og snak om, hvad der sker i løbet af dagen. Medarbejdernes praksis fremstår rutineret og omsorgsfuld, og tilsynsførende oplever en god relation mellem borgere og medarbejdere. Der forefindes relevante hjælpemidler hos de besøgte borgere.

Praktisk hjælp: Tilsynsførende vurderer, at hjælpen tilrettelægges tilfredsstillende efter borgernes vaner, ønsker og behov. Selvom der hos nogle borgere er mange og nødvendige hjælpemidler, så er det tilsynsførendes oplevelse, at hjælpemidlerne så vidt muligt integreres i lejlighedens øvrige møblement, så lejlighederne fremstår så hjemlige som muligt. Boliger og hjælpemidler fremtræder rengjorte svarende til rengøringsstandarden. Mad og måltider: Måltiderne er det sociale samlingspunkt. Borgerne giver generelt udtryk for stor tilfredshed med maden og samværet ved måltiderne. Tilsynsførende overværer middagen i de 2 spisestuer, som blev indtaget i en rolig atmosfære på begge etager. Økonomaen/køkkenmedarbejderne deltager også som vært under måltiderne og har øje for, hvor meget, den enkelte borger spiser/levner, hvilket økonomaen fortæller, er et pejlemærke for, om maden er tilfredsstillende.

Tilsynsførende så et referat fra Hus- og kostmøde afholdt i april måned. På disse møder er det muligt at komme med ønsker til maden.

Aktiviteter: Borgerne er glade for de aktiviteter, der tilbydes, og hvor de møder andre. Der er en vifte af tilbud hver uge, som aktivitetsmedarbejderen arrangerer. Der er ca. 30 frivillige tilknyttet plejecentret, som gør de mange aktiviteter mulige. På tilsynsdagen er flere borgere og bl.a. aktivitetsmedarbejderen på ferieophold.

### Sammenhæng og forudsigelighed

Tilsynsførende hører om arbejdsprocesser som daglige triageringsmøder, hvor der foregår en tværfaglig dialog om sundhedsfaglige og social-og plejefaglige forhold. Her vægtes den tidlige opsporing af borgere, hvis tilstand har ændret sig, og hvor der er brug for en særlig indsats.

Medarbejdere kan redegøre for, hvorledes det prioriteres, at borgernes grundlæggende behov i videst mulige omfang bliver tilgodeset, samt hvem de skal kontakte ved afvigelser i borgers tilstand. Der ses rød tråd mellem funktionsevnetilstande, ydelser og besøgsplan, og plejen støttes af handleplaner og opdaterede besøgsplaner.



### Siden seneste tilsyn

Siden seneste tilsyn er der udarbejdet et årshjul for opfølgning af diverse indsatser til at drive forbedringsprocessen, og der ses en systematisk kvalitetsudvikling, som udføres af nøglepersoner.

De ovenfor nævnte styrker og erfaringer med kvalitetsarbejde er et godt afsæt til at fastholde den opnåede kvalitet og yderligere forbedre praksis.

### **Forbedringsområder, opmærksomhedspunkter og anbefalinger**

På baggrund af dataindsamling og analyse vurderer tilsynet, at

- 5 temaer er ”Helt opfyldt”

Hvert tema består af flere målepunkter. Opmærksomheden henledes på, at et tema, som er ”Helt opfyldt” kan rumme målepunkter med forbedringspotentiale, hvilket fremgår af efterfølgende del af rapporten.

I det følgende ses udviklingspunkter for de temaer, som ikke er ”Helt opfyldt”. Udviklingspunkterne er beskrevet kort samt tilsynets anbefalinger. De uddybende data fremgår under de enkelte temaer i rapporten.

### **Opmærksomhedspunkt**

#### **Tema 3 Sammenhæng og forudsigelighed**

##### Målepunkt 3.2 Forbyggelige indlæggelser og tværgående arbejde

*Fokus:* Systematiske vejninger af borgere er et af indikatorerne på, om borgerne får den ernæring, de har behov for, og det er en kædeproces med opgaver fordelt mellem hjælpere, elever, uuddannede, assistenter, sygeplejersker samt ved behov diætist, tandlæge, ergoterapeut m.fl.

I 1 af 5 stikprøver afviger vejhyppigheden fra det besluttede og vejningen sker usystematisk. Både ergoterapeut og diætist er involveret i forbindelse med borgers vægttab, og alt er veldokumenteret. Borger er orienteret om de sundhedsfaglige konsekvenser af vægttab. Borger ønsker ikke, at der skal gøres noget særligt i forbindelse med vægttabet. Borger ønsker en almindelig fuldkost uden berigelse af nogen art.

*Opmærksomhedspunkt:* At få talt med borger om at ophøre med vejningen, da borger ikke ønsker særlige indsatser til at imødegå vægttabet, og at dette er vurderet sundhedsfagligt forsvarligt.

*Tilsynet anbefaler at*

- overveje, hvorvidt vejningen skal ophøre, når borgers selvbestemmelse er vejet op imod den sundhedsfaglig vurdering.





## Kristianslyst

### Styrker

Kristianslyst Plejecenter fremtræder som et veldrevet plejecenter med 40 2-rumslejligheder. Plejecentret er opdelt i 2 boenheder; Enghuset og Parkhuset, med hver en stueplan og 1. sal. På hver etage er der et spisekøkken og spisestue. Lejligheder og fællesarealer forekommer lyse og venlige og rummelige.

På tilsynsdagen er medarbejderne fra Enghuset på et internt kursus, og det er medarbejdere fra Parkhuset, der varetager plejen imens.

### Funktionsevne

Borgerens mulighed for at bevare deres funktionsevne understøttes i den daglige pleje og i samarbejdet mellem borgerne og de sundhedsfaglige medarbejdere. Flere borgere fortæller under interviewet, at de flyttede på plejecentret, fordi de enten ikke kunne klare sig selv længere, eller fordi de var meget syge. En enkelt borger fortæller, at hun er glad for at have fået en lejlighed på plejecentret, da hun ikke kunne klare sig selv længere. Hun fortæller også, at hun har fået det bedre efter hun er flyttet ind. De interviewede borgere fortæller om et velfungerende samarbejde i hverdagen med de medarbejdere, der kender dem godt. Borgerne udviser tryghed og tilfredshed med samarbejdet med de faste medarbejdere. Der forefindes relevante hjælpemidler hos de besøgte borgere.

### Livskvalitet og tilfredshed

Borgerne udtrykker høj tilfredshed med livet på plejecentret og samarbejdet og samværet med medarbejderne. De fortæller, at medarbejderne alle er dygtige, nærværende og imødekommende. Borgerne udtrykker, at de er meget glade for medarbejderes støtte.

*Personlig pleje:* Borgerne fremtræder velsoignerede efter ønske. Tilsynsførende overværer personlig pleje til flere borgere og iagttager velegnede og omsorgsfulde arbejdsprocesser med nærvær i form af småsludren undervejs, snak om tøjvalg samt guidning tilpasset borgers tempo og stemning. Medarbejderne opfordrer på en god måde den enkelte til at gøre det, han/hun selv kan, og den rehabiliterende tænkning udmøntes som en naturlig del i arbejdet. Medarbejdere kan redegøre for, hvorledes det prioriteres, at borgernes grundlæggende behov i videst mulige omfang bliver tilgodeset. Medarbejdernes praksis fremstår rutineret og omsorgsfuld.

*Praktisk hjælp:* Tilsynsførende vurderer, at hjælpen tilrettelægges tilfredsstillende efter borgernes vaner, ønsker og behov. Det er tilsynsførendes oplevelse, at hjælpemidlerne så vidt muligt integreres i lejlighedens øvrige møblement, så lejlighederne fremstår så hjemlige som muligt. Lejlighederne og hjælpemidler fremtræder generelt rengjorte svarende til rengøringstandarden.

*Mad og måltider:* Måltiderne er det sociale samlingspunkt. Den varme mad laves i produktionskøkkenet på adressen. Tilsynsførende overværer middagen i de 4 spisestuer. Der ses nærværende medarbejdere, der sikrer hygge og hjemlige forhold.

*Den gode hverdag:* Borgerne giver generelt udtryk for at have en god hverdag og sætter pris på samværet ved måltiderne. De er glade for de aktiviteter, der tilbydes, og hvor de møder andre. Af aktivitetsoversigten fremgår det, at frivillige inviterer til fælles spisning på Valdemarsdag, og der er træning til "Stafet for Livet" på plejecentret. En af de interviewede borgere fortæller, at hun har været med til at lave en strikkeklub, som mødes om eftermiddagen, hvor de strikker, drikker kaffe og snakker.

### Sammenhæng og forudsigelighed

Der høres om arbejdsprocesser som daglige møder, der støtter dialog om sundhedsfaglige og social- og plejefaglige forhold. Her vægtes den tidlige opsporing af borgere, hvis tilstand har ændret sig, og hvor der er brug for en særlig indsats. Plejen støttes generelt af handleanvisende og opdaterede døgnrytmeplaner.

De ovenfor nævnte styrker og erfaringer med kvalitetsarbejde er et godt afsæt til at fastholde den opnåede kvalitet og yderligere forbedre praksis.



## Forbedringsområder, opmærksomhedspunkter og anbefalinger

På baggrund af dataindsamling og analyse vurderer tilsynet, at

- 3 temaer er ”Helt opfyldt”
- 1 tema er ”I betydelig grad opfyldt”
- 1 tema er ”I nogen grad opfyldte”

Hvert tema består af flere målepunkter. Opmærksomheden henledes på, at et tema, som er ”Helt opfyldt” kan rumme målepunkter med forbedringspotentiale, hvilket fremgår af efterfølgende del af rapporten.

I det følgende ses udviklingspunkter for de temaer, som ikke er ”Helt opfyldt”. Udviklingspunkterne er beskrevet kort samt tilsynets anbefalinger. De uddybende data fremgår under de enkelte temaer i rapporten.

### Tema 3 Sammenhæng og forudsigelighed

#### Målepunkt 3.2: forbyggelige indlæggelser og tværgående samarbejde

**Fokus:** Et væsentligt grundlag for, at borger har energi og kan deltage i egen pleje og være fysisk aktiv er, at ernæringstilstanden er så god som mulig. Ældre og småspisende borgere er ofte sårbare, idet en utilstrækkelig ernæringstilstand kan medføre træthed, svimmelhed og faldtendens. Det nedsætter aktiviteten og medfører risiko for tab af funktionsevne, og er dermed en risiko for patientsikkerheden. Vejninger af borgere er et af indikatorerne på, om borgerne får den ernæring, de har behov for.

Forebyggelse kræver tidlig opsporing. Ernæringsindsatserne en kædeproces med opgaver fordelt mellem hjælpere, elever, uuddannede, assistenter, sygeplejersker samt ved behov diætist, tandlæge, ergoterapeut m.fl.

**Udviklingspunkt:** Plejecentrets medarbejdere vejer borgerne 1 x mdl. eller ved behov. Ved stikprøver i 6 borgerjournaler kan det konstateres, at det er usikkert, om afvigelser meldes videre til sygeplejersken, ligesom det virker usikkert, om frontmedarbejderne ved, hvornår der reageres på afvigelser. Medarbejderne fortæller, at tilbagemeldinger og videnformidling ofte sker mundtligt på ”time-out” møder, og at det formentlig erstatter den skriftlige dokumentation.

Tilsynet anbefaler at

- at gennemgå arbejdsgangene for vejning af borgere.
  - hvem gør hvad, hvornår
  - hvordan og hvornår melder man tilbage til sygeplejersken
- at få etableret en praksis, hvor vigtig viden om vægt og vejninger dokumenteres i borgers journal, så data er ajourførte og indsatser evalueret

#### Målepunkt 3.4: Det skriftlige arbejdsgrundlag

#### Målepunkt 3.5: Det skriftlige arbejdsgrundlag: Besøgsplaner og generelle oplysninger

**Fokus:** Fyldestgørende og løbende ajourført dokumentation er det nødvendige grundlag for, at alle medarbejdere kan varetage den rette hjælp, omsorg og pleje af borgere ud fra den faglige beskrivelse af borgerens behov. Hjælpen skal løbende tilpasses borgernes behov, jf. servicelovens § 83, stk. 5, hvilket nødvendiggør, at der er en tilstrækkelig dokumentationspraksis, som anvendes og følges af alle medarbejdere samt, at aktuelle ændringer løbende dokumenteres.

**Udviklingspunkt:** Der forefindes udførlige kostoplysningsskemaer for hver borger i de respektive spisekøkkener, der er i overensstemmelse med kostoplysningerne i produktionskøkkenet. Kostoplysningsskemaerne gennemgås og opdateres hver 14. dag sammen med køkkenpersonalet. Kostoplysningsskemaerne er det arbejdsredskab, som alle medarbejdere anvender i det daglige arbejde. Der ses imidlertid ikke ensartethed mellem kostoplysningsskemaerne og besøgsplanerne, når det f.eks. gælder kosten til småspisende personer og personer, der skal have fortykningsmidler i væsker. Det kan derfor skabe usikkerhed om, om det er kostoplysningsskemaet eller besøgsplanen, der er gældende for den enkelte borgers ernæring.



#### Tilsynet anbefaler

- fordi plejecentret anvender kostoplysningsskemaet som det gældende arbejdsredskab for oplysninger om borgernes kost, at drøfte, hvad man dokumenterer i besøgsplanen under ”Ernæring” om borgerens kostbehov, og hvordan man henviser til kostskemaet i sin dokumentation.
- at styrke den skriftlige dokumentation, så der ses en rød tråd mellem funktionsevnetilstande, ydelser, kostoplysningsskemaer og besøgsplaner

### Tema 5 Opfølgning fra sidste tilsyn

*Fokus:* Der foreligger ikke en handleplan for de målepunkter, der ikke blev vurderet ”helt opfyldt” ved seneste tilsyn i 2022.

*Udviklingspunkt:* I 2022 sås forbedringsbehov på Tema 3; Sammenhæng og forudsigelighed, og nogle af disse forhold ses uændrede i 2023.

#### Tilsynet anbefaler at styrke processtyringen:

- at udarbejde handleplaner
- notere hvornår og hvordan igangsatte tiltag evalueres
- hvilke tiltag sættes i gang, hvis resultater af overvågningen ikke var tilfredsstillende
- at følge op på handleplanen/tiltagene sammen med de involverede fast månedlig i en periode.

### Forbedringspotentiale

Tema 1, 2 og 4 har tilsynet vurderet ”Helt opfyldt”. Tilsynet ser dog potentiale for forbedringer i følgende målepunkter:

#### Tema 1 Funktionsevne

##### Målepunkt 1.4: Beskrivelse af borgers funktionsevne

*Fokus:* Beskrivelserne af borgernes funktionsevnetilstande er en forudsætning for, at man som frontpersonale kan vurdere eventuelle ændringer i borgerens funktioner, eller som udgangspunkt for mål for en rehabiliterende indsats, der skal skabe forbedringer.

*Udviklingspunkt:* Tilsynet kunne ved gennemgang af den sundhedsfaglige dokumentation konstatere, at der generelt ikke dokumenteres mål for indsatsen og løbende evaluering for eks. den rehabiliterende indsats i hverdagen.

#### Tilsynet anbefaler at arbejde med

- at få etableret bæredygtige arbejdsprocesser omkring dokumentation af mål for indsats og evaluering af indsatser i hverdagen.

#### Tema 2 Livskvalitet og tilfredshed med hjælpen

##### Målepunkt 2.6 og 2.9: Måltider

*Fokus:* De interviewede borgere udtrykte ikke glæde over den mad, der bliver serveret.

*Udviklingspunkt:* Maden har stor betydning for mange mennesker og duft, udseende, genkendelighed og smag har betydning for appetitten og madglæden.

#### Tilsynet anbefaler at

- hente ideer til, hvad der kan vække appetitten hos ældre mennesker: se evt.: [Bedre måltider til ældre - Sundhedsstyrelsen](#)

#### Tema 4 Hygiejne: Forebyggelse af smittespredning

##### Målepunkt 4.3 Tøjkask

Når borgernes tøj vaskes i fælles vaskemaskine, skal plejecentret sikre, at arbejdsprocesserne er overensstemmelse med de nationale retningslinjer (NIR 2022), herunder rengøring af vaskemaskinerne i form af ugentlig kogevaske på tom maskine, rengøring af gummimembraner o.a. og ved behov. ([Håndtering af tekstiler til flergangsbrug i sundhedssektoren, 2. udgave 2022 \(ssi.dk. s. 26\)](#)). Kontrol af rengøring af vaskemaskinerne er en del af NIR's retningslinjer for at undgå smittespredning mellem borgere på plejecentret.



*Tilsynet anbefaler*

- at hænge en kort beskrivelse op med de arbejdsprocesser, der er omkring egenkontrollen af vaskemaskinerne for at undgå smittespredning.
- at udarbejde et egenkontrolskema med hvilke maskiner og dato for den ugentlig tomme kogevaske og rengøring af gummimembraner o.a. samt opbevare dokumentationen for de tomme kogevaske.



## Sct. Thøgersgård

### Generelt

Sct. Thøgersgård fremtræder som et veldrevet plejecenter for borgere med en demenslidelse. Der er i alt 28 2-rumsboliger, som i hverdagen varetages af 3 teams. Der er tilknyttet en stabil og erfaren medarbejdergruppe, som kender stedet og mange af borgerne indgående. Plejecenterlederen fortæller, at medarbejdergruppen er tværfaglig sammensat. Gruppen omfatter bl.a. en aktivitetsmedarbejder, og der kommer en musikterapeut 2 gange om ugen.

Siden seneste tilsyn tilbydes alle nuværende og fremtidige borgere på plejecentret at blive screenet for dysphagi, ligesom de bliver tilbudt at få mund og tænder undersøgt af en klinikassistent. Det afspejler sig positivt ved, at borgere med dysphagi får den rette kost, og dermed får lettere ved at holde vægten, da de bedre kan synke maden.

Plejecentret har ligeledes en fast terapeut tilknyttet, som kan kontaktes ved behov.

### Styrker

#### *Funktionsevne*

De interviewede borgere udtrykker høj grad af tilfredshed med livet på plejecentret og samværet med medarbejderne. De interviewede borgere giver indtryk af at kende de medarbejdere godt – både med genkendende smil og fysisk kontakt - der er omkring dem. Borgerne fortæller, at de får et bad, når der er behov for det, og de bestemmer selv, hvornår de vil op og går i seng. De fortæller samstemmende, at maden er god. En af de interviewede borgere fortæller, at han kan bevæge sig rundt, som han har lyst til, fordi han ”har sådan en dims, der gør, at de [personalet] kan finde ham igen”. De interviewede borgere fortæller samstemmende, at de vil anbefale stedet til andre, hvis de bliver spurgt, ”for det er et godt sted at være”.

#### *Livskvalitet og tilfredshed*

##### *Personlig pleje:*

Tilsynsførende vurderer, at hjælpen i vid udstrækning tilrettelægges tilfredsstillende efter borgernes vaner, ønsker og behov. Der ses velegnede, nænsomme og omsorgsfulde arbejdsprocesser med nærvær i form af småsludren undervejs, og hvor borgernes selvhjulpenhed samtidig understøttes. Tilsynsførende iagttager ligeledes, hvordan der også bliver taget hensyn til den enkelte borgers mentale udfordringer. Medarbejderne kender borgernes behov, guider fint undervejs, og tilpasser hjælpen til borgers tempo og stemning. Medarbejdere kan redegøre for, hvorledes det prioriteres, at borgernes grundlæggende behov i videst mulige omfang bliver tilgodeset. Plejen støttes af handleanvisende og opdaterede besøgsplaner.

##### *Rengøring:*

Boligerne og hjælpemidler fremtræder rengjorte svarende til rengøringsstandarden.

##### *Mad og måltider:*

Måltiderne er det sociale samlingstidspunkt. Plejecentret har ernæringsassistenter ansat, der sørger for indkøb til morgenmaden, laver frokost og bager kage mv. Morgenmaden tilberedes af medarbejderne i de enkelte teams og efter, hvad den enkelte borger foretrækker. Aftensmaden (den varme mad) kommer fra Åbakken.

Tilsynsførende overværer serveringen af middagsmaden i 3 spisestuer. Måltidet spises samlet for dem, som har lyst, og hvor medarbejdere deltager som værter. Der ses nærværende medarbejdere, der sikrer hygge og hjemlige forhold, og skaber en rar stemning under måltidet. De borgere, der har brug for hjælp til at spise, får hjælpen omsorgsfuldt og i borgers tempo, og de borgere, der har brug for at være skærmet, har mulighed for det. Ernæringsassistenterne deltager ved måltiderne, hvor de hører, hvad borgerne kunne have af ønsker til menuen.

*Den gode hverdag:* Borgerne giver generelt udtryk for at have en god hverdag og sætter pris på samværet ved måltiderne. Aktivitetsmedarbejderen fortæller, at blandt de aktiviteter, der tilbydes, er det især de ugentlige ture med bussen, det hitter, ligesom sang og musik er værdsat.

#### *Sammenhæng og forudsigelighed*

Tilsynsførende ser strukturerede og gennemtænkte arbejdsprocesser. Alle medarbejdere tilgår den elektroniske borgerjournal, når de skal søge oplysninger om de borgere, de skal pleje. Besøgsplanerne er fyldestgørende og opdaterede.



Medarbejderne fortæller om et fælles morgenmøde, hvor det seneste døgn's hændelser drøftes, og hvert team mødes ved tavlen med oversigt over de enkelte borgere 1- 2 gange i løbet af dagen og igen når vagterne møder.

De ovenfor nævnte styrker og erfaringer er et godt afsæt til at fastholde den opnåede kvalitet og yderligere forbedre praksis.

### **Forbedringsområder, opmærksomhedspunkter og anbefalinger**

På baggrund af dataindsamling og analyse vurderer tilsynet, at

- 2 temaer er ”Helt opfyldt”
- 2 temaer er ”I betydelig grad opfyldt”
- 1 tema er ”I nogen grad opfyldte”

Hvert tema består af flere målepunkter. Opmærksomheden henledes på, at et tema, som er ”Helt opfyldt” kan rumme målepunkter med forbedringspotentiale, hvilket fremgår af efterfølgende del af rapporten.

I det følgende ses udviklingspunkter for temaer, som ikke er ”Helt opfyldt”. Udviklingspunkterne er beskrevet kort samt tilsynets anbefalinger. De uddybende data fremgår under de enkelte temaer i rapporten.

#### **Tema 3 Sammenhæng og forudsigelighed**

##### Målepunkt 3.2 Forbyggelige indlæggelser og tværgående arbejde

*Fokus:* Et væsentligt grundlag for, at borger har energi og kan deltage i egen pleje og være fysisk aktiv er, at ernæringstilstanden er så god som mulig. Ældre og småspisende borgere er ofte sårbare, idet en utilstrækkelig ernæringstilstand kan medføre træthed, svimmelhed og faldtendens. Det nedsætter aktiviteten og medfører risiko for tab af funktionsevne, og er dermed en risiko for patientsikkerheden. Forebyggelse kræver en tidlig opsporing. Ernæringsindsatserne en kædeproces med opgaver fordelt mellem hjælpere, elever, uuddannede, assistenter, sygeplejersker samt ved behov diætist, tandlæge, ergoterapeut m.fl.

Vejninger af borgere er et af indikatorerne på, om borgerne får den ernæring, de har behov for.

Plejecentret har grundlæggende et godt samarbejde med den praktiserende læge med drøftelser om vægt og vejehyppighed af plejecentrets målgruppe. Nogen vejes hyppigt, andre månedligt efter konkret vurdering.

*Udviklingspunkt:* Tilsynet gennemsår i alt 5 borgerforløb sammen med en sygeplejerske og 2 borgerforløb med en social- og sundhedsassistent og fandt, at vejehyppighed og reaktion på vægtændringer i 6 af de 7 borgerforløb forekommer usystematiske, ligesom mål for og evaluering af de besluttede indsatser forekommer mangelfulde. Medarbejderne fortæller, at de ofte formidler viden mundtligt til morgenmøderne, ligesom de noterer oplysningerne på tavlerne i de enkelte enheder.

*Tilsynet anbefaler at fortsætte indsatsen for*

- at gennemgå arbejdsgangene for vejning af borgere
  - hvem gør hvad, hvornår
  - hvordan og hvornår melder man tilbage til sygeplejersken
- at få etableret en praksis, hvor vigtig viden om vægt og vejninger dokumenteres i borgers journal, så data er ajourførte og indsatser evalueret
- opdatere ydelserne med de aktuelle og fremtidige tidspunkter for vejning af borgerne

##### Målepunkt 3.3: Samarbejde med terapeuter ved borgerforløb

*Fokus:* Fyldestgørende og løbende ajourført dokumentation er det nødvendige grundlag for, at alle medarbejdere kan varetage den rette hjælp, omsorg og pleje af borgere ud fra den faglige beskrivelse af borgerens behov. Hjælpen skal løbende tilpasses borgernes behov, jf. servicelovens § 83, stk. 5, hvilket nødvendiggør, at der er en tilstrækkelig dokumentationspraksis, som anvendes og følges af alle medarbejdere samt, at aktuelle ændringer løbende dokumenteres.

*Udviklingspunkt:* Der er ikke noget formaliseret samarbejde med terapeuter, der yder vederlagsfri fysioterapi. Der sker ikke en systematisk tilbagemelding til plejepersonalet, hvis træningen fra den vederlagsfri fysioterapi skal følges op i den daglige pleje, ligesom oplysningerne oftest er mundtlige og ikke bliver dokumenteret i besøgplanerne.



Tilsynet anbefaler

- at formalisere samarbejdet med de privatpraktiserende terapeuter, så deres viden og anvisninger kan integreres i den daglige pleje og træning.

#### **Tema 4 Hygiejne**

Målepunkt 4.1: Om brugen af værnemidler.

Fokus: For at undgå smittespredning, anbefaler de Nationale Infektionshygiejniske Retningslinjer, NIR ([For plejehjem, hjemmepleje, bo- og opholdssteder m.m., 1. udgave 2020 \(ssi.dk\) s. 18](#)), at ved udførelse af personlig hygiejne med risiko for forurening af arbejdsdragten/beklædningen med menneskelige udskillelser, anvendes plastforklæde.

Udviklingspunkt: I 2 ud af 3 plejeforløb ved personlig pleje/nedre hygiejne hos borger blev der ikke anvendt forklæde.

Tilsynet anbefaler

- at gennemgå arbejdsrutiner, så anbefalingerne i NIR bliver efterlevet.

#### **Tema 5 Opfølgning fra sidste tilsyn**

Fokus: Arbejdet med målepunkter, hvor målopfyldelsen ikke var ”Helt opfyldt” ved seneste tilsyn er foregået på månedlige teammøder. Teammøderne er vedtaget til styring af kvalitetsarbejdet.

Udviklingspunkt: I 2021 og 2022 sås forbedringsbehov på flere områder, og nogle af disse forhold ses uændrede.

Tilsynet anbefaler at styrke processtyringen:

- ved at bruge referater fra teammøderne til formidling og styr på igangsatte tiltag, evaluering og opfølgning, herunder
  - hvornår og hvordan igangsatte tiltag evalueres
  - hvilke tiltag sættes i gang, hvis resultater af overvågningen ikke var tilfredsstillende
  - at følge op på handleplanen/tiltagene sammen med de involverede fast månedlig i en periode.



## Solgården

### Generelle oplysninger af betydning for vurderingen

Plejecentret har siden seneste tilsyn i august 2022 arbejdet med at forbedre kvaliteten af den skriftlige dokumentation og er nået noget af vejen. Det er tilsynets vurdering, at der stadigvæk er behov for at fokusere på at ensrette dokumentationspraksis, så den samme type oplysninger findes under samme overskrifter i hver borgerjournal. Den nuværende dokumentationspraksis vurderes sårbar, hvis den nuværende medarbejdersituation med en fast medarbejdergruppe ændrer sig, da den ikke understøtter en evt. ny medarbejder/vikar i at yde en genkendelig pleje og omsorg. Det er tilsynets vurdering, at den usikre dokumentationspraksis i vid udstrækning opvejes af en fast medarbejdergruppe, der er gode til at kommunikere mundtligt.

På tilsynsdagen fik tilsynsførende oplyst, at det var en "rød dag" pga. sygdom blandt medarbejderne, hvilket indebærer en prioritering af de opgaver, der kan løses den pågældende dag. Udsagn fra de interviewede borgere kan tolkes som, at der har været flere "røde dage" over de sidste par uger. En overvejelse kan være at drøfte, hvor mange "røde dage", der kan være over en given periode, førend det bliver vanskeligt at yde borgerne den pleje og praktiske hjælp, som Thisted kommunes kvalitetsstandarder forskriver.

Borgerne oplever bl.a. at det aftalte bad bliver aflyst, og at det ikke bliver planlagt, hvornår de kan forvente at få et bad.

Den samlede vurdering er "Målene er i middel grad opfyldte"

### Styrker

Solgården Plejecenter fremtræder generelt som et veldrevet plejecenter med 32 2-rumsboliger i 2 plan; Stuen og 1. sal. Hver afdeling har naturlige og indbydende opholdsrum samt en fælles spisestue. Der er tilknyttet en stabil og erfaren medarbejdergruppe. Tilsynsførende oplever gennemgående et fortroligt samvær mellem borgere og medarbejdere og mærker en hyggelig og hjemlig atmosfære.

Livskvalitet og tilfredshed: Borgerne udtrykker høj grad af tilfredshed med livet på plejecentret og samarbejdet/samværet med medarbejderne. Alle de interviewede vil gerne anbefale stedet til andre, der har brug for en plejebolig.

Den personlige og praktiske hjælp: Tilsynsførende vurderer, at hjælpen i vid udstrækning tilrettelægges tilfredsstillende efter borgernes vaner, ønsker og behov. De interviewede borgere giver udtryk for at kende de medarbejdere, der er hjælper dem i det daglige.

Medarbejderne kender borgernes behov, guider fint undervejs, og tilpasser hjælpen til borgers tempo, formåen og stemning. Der ses velegnede og omsorgsfulde arbejdsprocesser med nærvær i form af småsludren undervejs, og hvor borgernes selvhjulpenshed og selvbestemmelse understøttes.

Boliger og hjælpemidler fremtræder rengjorte svarende til den kommunale rengøringsstandard. Selvom der hos nogle borgere er mange og nødvendige hjælpemidler, så er det tilsynsførendes oplevelse, at hjælpemidlerne så vidt muligt integreres i lejlighedens øvrige møblement, så lejlighederne fremstår så hjemlige som muligt.

Mad og måltider: Borgerne udtrykker stor tilfredshed med maden ved alle måltider. De, som ønsker det, spiser i spisestuen sammen med de andre borgere, der bor i enheden. Tilsynsførende overværer serveringen af morgenmad og frokost i de respektive spisestuer. Måltiderne spises ved veldækkede borde, hvor medarbejdere deltager som værter, og hvor der hygges og snakkes under måltidet. De borgere, der har brug for hjælp til at spise, får hjælpen omsorgsfuldt og i borgers tempo. Køkkenets medarbejder er til stede ved frokosten, og borgerne har dermed mulighed for at kommentere og komme med ønsker til maden.

Hverdagen og aktiviteter på plejecentret: De interviewede borgere fortæller, at de deltager i de aktiviteter, der er på plejecentret, og som en borger udtrykker det; "Vi får tilbudt mange forskellige ting. Jeg deltager i dem, der interesserer mig. Der er også noget, der ikke interesserer mig, så bliver jeg hjemme". Plejecentret har en aktivitetsmedarbejder ansat, som både laver aktiviteter for enkelte borgere og for grupper af borgere. Der er ligeledes en del frivillige tilknyttet plejecentret – herunder Aktivkomiteen, der er en gruppe af frivillige - der står for at arrangere aktiviteter.





Plejecentret er glade for de frivillige, da de gør det muligt at lave nogen ting sammen med borgerne, som man ellers ikke kunne gøre.

#### *Sammenhæng og forudsigelighed*

Tilsynsførende hører om arbejdsprocesser som daglige triageringsmøder, hvor der foregår dialog om sundhedsfaglige og social-og plejefaglige forhold.

Her vægtes den tidlige opsporing af borgere, hvis tilstand har ændret sig, og hvor der er brug for en særlig indsats.

Medarbejdere kan redegøre for, hvorledes det prioriteres, at borgernes grundlæggende behov i videst mulige omfang bliver tilgodeset. Plejen støttes til en vis grad af handleplaner og opdaterede besøgsplaner.

### **Forbedringsområder, opmærksomhedspunkter og anbefalinger**

På baggrund af dataindsamling og analyse vurderer tilsynet, at

- 1 tema er "Helt opfyldt"
- 3 temaer er "I betydelig grad opfyldt"
- 1 tema er "I nogen grad opfyldte"

Hvert tema består af flere målepunkter. Opmærksomheden henledes på, at et tema, som er "Helt opfyldt" kan rumme målepunkter med forbedringspotentiale, hvilket fremgår af efterfølgende del af rapporten.

I det følgende ses udviklingspunkter for de temaer, som ikke er "Helt opfyldt". Udviklingspunkterne er beskrevet kort samt tilsynets anbefalinger. De uddybende data fremgår under de enkelte temaer i rapporten.

#### **Tema 2 Livskvalitet og tilfredshed med hjælpen**

##### Målepunkt 2.2.1: Hjælp til bad + målepunkt 2.4: Praktisk hjælp.

*Fokus:* Solgården plejecenter har udarbejdet en prioriteringsmodel med farverne grøn, gul, rød. Den grønne farve symboliserer det, der kan udføres, hvis alle planlagte medarbejdere er på arbejde, den gule farve symboliserer det, der kan fravælges, hvis der er færre på arbejde end planlagt og den røde farve symboliserer det, der absolut er nødvendigt at udføre.

Prioriteringsredskabet medvirker til at løfte ansvaret for prioriteringen væk fra den enkelte medarbejder. En bagside er dog, at plejen til borgerne bliver kategoriseret, og i stedet for pleje og praktisk hjælp til en bestemt borger, bliver der tale om opgaver der skal løses.

På tilsynsdagen var prioriteten en "rød dag".

*Opmærksomhedspunkt:* Tilsynsførendes samtaler med borgere og observationer indikerer, at der har været flere "røde dage" på det seneste, og at borgerne ikke oplever at få den pleje og praktiske hjælp, som Thisted kommunes kvalitetsstandard foreskriver. Borgerne oplever det som uforudsigeligt, hvornår de kan forvente at få hjælp til det bad, som er aftalt.

##### *Tilsynet anbefaler*

- at drøfte, hvor mange "røde dage" der kan være over en periode
- at registrere, hvor mange borgere, der får aflyst det aftalte bad og hvor hyppigt.
- at minimere uforudsigeligheden hos borgerne ved at fortælle/aftale, hvornår de kan forvente et erstatningsbad eller får gjort rent.

#### **Tema 3 Sammenhæng og forudsigelighed**

##### Målepunkt 3.2: Forbyggelige indlæggelser og tværgående samarbejde

*Fokus:* Et væsentligt grundlag for, at borger har energi og kan deltage i egen pleje og være fysisk aktiv er, at ernæringstilstanden er så god som mulig. Ældre og småspisende borgere er ofte sårbare, idet en utilstrækkelig ernæringstilstand kan medføre træthed, svimmelhed og faldtendens. Det nedsætter aktiviteten og medfører risiko for tab af funktionsevne, og er dermed en risiko for patientsikkerheden. Vejninger af borgere er et af indikatorerne på, om borgerne får den ernæring, de har behov for.

Vægtøgning over kort tid kan ligeledes være tegn på helbredsmæssige udfordringer hos ældre mennesker. Også her er vejning en indikator på, om alt forløber normalt.



Forebyggelse kræver tidlig opsporing. Ernæringsindsatserne en kædeproces med opgaver fordelt mellem hjælpere, elever, uuddannede, assistenter, sygeplejersker samt ved behov diætist, tandlæge, ergoterapeut m.fl.

*Udviklingspunkt:* Plejecentret har besluttet at veje borgerne 1 x mdl. eller ved behov. Ved stikprøver i 7 borgerjournaler kan det konstateres, at vejehyppigheden ikke sker systematisk, og at det kan ikke aflæses, om afvigelser meldes videre til sygeplejersken, ligesom det virker usikkert, om frontmedarbejderne ved, hvornår der reageres på afvigelser.

*Tilsynet anbefaler at fortsætte indsatsen for*

- at gennemgå arbejdsgangene for vejning af borgere
  - hvem gør hvad, hvornår
  - beskrive udførligt mål og plan i handlingsanvisninger
  - hvordan og hvornår melder man tilbage til sygeplejersken
- at få etableret en praksis, hvor vigtig viden om vægt og vejninger dokumenteres i borgers journal, så data er ajourførte og indsatser evalueret
- at opdatere ydelserne med de besluttede og fremtidige tidspunkter for vejning af borgerne.

#### Målepunkt 3.3 (samt punkt 1.3.3): Samarbejde med terapeuter ved borgerforløb

*Fokus:* Fyldestgørende og løbende ajourført dokumentation er det nødvendige grundlag for, at alle medarbejdere kan varetage den rette hjælp, omsorg og pleje af borgere ud fra den faglige beskrivelse af borgerens behov. Hjælpen skal løbende tilpasses borgernes behov, jf. servicelovens § 83, stk. 5, hvilket nødvendiggør, at der er en tilstrækkelig dokumentationspraksis, som anvendes og følges af alle medarbejdere samt, at aktuelle ændringer løbende dokumenteres.

*Udviklingspunkt:* Der høres om et godt – men ikke formaliseret – samarbejde med terapeuter, der yder vederlagsfri fysioterapi. Der er ikke vedtaget en arbejdsproces for systematisk tilbagemelding til plejepersonalet, hvis træningen fra den vederlagsfri fysioterapi skal følges op i den daglige pleje. Oplysningerne er oftest mundtlige og ses ikke dokumenteret i besøgsplanerne.

*Tilsynet anbefaler*

- at formalisere samarbejdet med de privatpraktiserende terapeuter, så deres viden og anvisninger kan beskrives i besøgsplanerne samt integreres i den daglige pleje og træning.

#### Målepunkt 3.4 og 3.5 : Det skriftlige arbejdsgrundlag:

*Fokus:* Den faglige dokumentation er et grundlag for medarbejdernes viden og forståelse for borgeren og dermed væsentlig for, at borgeren tilbydes en ensartet og forudsigelig opgaveløsning på et sikkert kvalitetsniveau. Det er afgørende for at sikre den fornødne kvalitet i hjælp, omsorg og pleje af borgerne, at alle medarbejdere har den nødvendige viden om borgerne. Fyldestgørende og løbende ajourført dokumentation er det nødvendige grundlag for, at alle medarbejdere kan varetage den rette hjælp, omsorg og pleje af borgere ud fra den faglige beskrivelse af borgerens behov. Hjælpen skal løbende tilpasses borgernes behov, jf. servicelovens § 83, stk. 5, hvilket nødvendiggør, at der er en tilstrækkelig dokumentationspraksis, som anvendes og følges af alle medarbejdere samt, at aktuelle ændringer løbende dokumenteres.

*Udviklingspunkter:* Handlingsanvisninger på vægt og vejehyppighed samt forventet reaktion på vægtændringer forekommer sparsomme, ligesom beskrivelserne i besøgsplanerne forekommer usystematiske og ikke udførlige, hvilket hindrer frontmedarbejderne i at udføre en ensartet pleje hos den enkelte borger.

F.eks. ses følgende ikke af besøgsplanerne:

- Oplysninger om borgers kost og kostvaner forekommer ikke systematisk dokumenteret, og det kan være vanskeligt at vide, hvor man som frontmedarbejder kan finde oplysningerne.
- Oplysning om, hvornår det passer bedst at udføre personlig pleje hos en dement borger ses ikke beskrevet.
- Oplysninger om opfølgende træning anbefalet af privatpraktiserende fysioterapeut fremgår ikke.
- Aflysning af det ugentlige bad og tidspunkt for et erstatningsbad fremgår ikke dokumenteret.



Tilsynet anbefaler at fortsætte arbejdet med

- at systematisere den faglige dokumentation for at sikre sammenhæng og forudsigelighed i borgernes hjælp, pleje og omsorg
- at etablere arbejdsgange, hvor vigtig viden noteres i borgers journal, så afvigelser mv. dokumenteres skriftligt – eks. i forbindelse med triagering.

#### **Tema 4 Hygiejne**

Målepunkt 4.1: Om brugen af værnemidler.

Fokus: For at undgå smittespredning, anbefaler de Nationale Infektionshygiejniske Retningslinjer, NIR ([For plejehjem, hjemmepleje, bo- og opholdssteder m.m., 1. udgave 2020 \(ssi.dk\) s. 18 ff](#)), at ved udførelse af personlig hygiejne med risiko for forurening af arbejdsdragten/beklædningen med menneskelige udskillelser, anvendes plastforklæde.

Udviklingspunkt: I 2 ud af 3 plejeforløb ved personlig pleje/nedre hygiejne hos borger blev der ikke anvendt forklæde.

Tilsynet anbefaler

- at gennemgå arbejdsrutiner, så anbefalingerne i NIR bliver efterlevet.

#### **Tema 5 Opfølgning fra sidste tilsyn**

Fokus: Områdeleder fortæller, at der det seneste år har været arbejdet med at forbedre kvaliteten af den skriftlige dokumentation.

Udviklingspunkt: I 2022 sås forbedringsbehov på flere områder, og nogle af disse forhold ses uændrede.

Tilsynet anbefaler at styrke processtyringen:

- med at udarbejde handleplan for de målepunkter, der ikke er ”Helt opfyldt” for at følge igangsatte tiltag, evalueringer og opfølgninger, herunder
  - hvornår og hvordan igangsatte tiltag evalueres
  - hvilke tiltag sættes i gang, hvis resultater af overvågningen ikke var tilfredsstillende
  - at følge op på handleplanen/tiltagene sammen med de involverede fast månedlig i en periode.



## Solhjem

### Styrker

Solhjem Plejecenter fremtræder som veldrevet plejecenter med 20 boliger, der er placeret på flere etager. I stueplan findes den fælles spise- og opholdsstue. Der er en hyggelig og hjemlig atmosfære.

Medarbejderne er organiseret i ét team, og de giver udtryk for at kende alle borgerne, som bor på plejecentret, indgående.

Livskvalitet og tilfredshed: Borgerne udtrykker høj grad af tilfredshed med livet på plejecentret og samarbejdet/samværet med medarbejderne. De fortæller, at de er tilfredse med de medarbejdere, der hjælper dem i det daglige, og at de alle er dygtige, nærværende og imødekommende. Borgerne er glade for maden ved alle måltider, som for manges vedkommende spises i spisestuen sammen med de andre borgere, der bor på plejecentret. Alle de interviewede vil gerne anbefale stedet til andre, der har brug for en plejebolig.

Den personlige og praktiske hjælp: Tilsynsførende vurderer, at hjælpen i vid udstrækning tilrettelægges tilfredsstillende efter borgernes vaner, ønsker og behov.

Der ses velegnede og omsorgsfulde arbejdsprocesser med nærvær i form af småsludren undervejs, der afspejler, at medarbejderne kender den enkelte borgers interesser og baggrund. Medarbejderne respekterer borgers selvbestemmelse, understøtter borgers selvhjulpnehed og guider hensigtsmæssigt undervejs. Hjælpen tilpasses borgers tempo og stemning. Tilsynsførende observerer eksempler på kontinuitet i plejen af borgere.

Selvom der hos nogle borgere er mange og nødvendige hjælpemidler, så er det tilsynsførendes oplevelse, at hjælpemidlerne så vidt muligt integreres i lejlighedens øvrige møblement, så lejlighederne fremstår så hjemlige som muligt. Fællesarealer, boliger og hjælpemidler fremtræder rengjorte svarende til rengøringsstandard.

Mad og måltider: Den varme mad tilberedes i plejecentrets køkken, og der ses en varieret menuplan. Køkkenmedarbejderne holder med jævne mellemrum møder med interesserede borgere om maden og ønsker til maden, ligesom en af køkkenets medarbejdere altid er til stede, når den varme mad serveres. Tilsynsførende overvåger serveringen af morgenmad og middag i spisestuen. Middagsmåltidet spises ved veldækkede borde. De borgere, der har brug for hjælp til at spise, får hjælpen omsorgsfuldt og i borgers tempo.

Hverdagen og aktiviteter på plejecentret: De forskellige aktiviteter, der tilbydes, annonceres henholdsvis på en tavle med hvad, der sker i dagens løb og på papir, som deles ud til den enkelte borger sammen med menuplanen. De interviewede borgere fortæller, at de deltager i det, som de magter og som interesserer dem.

### Sammenhæng og forudsigelighed

Tilsynsførende hører om arbejdsprocesser som daglige triageringer, hvor der foregår dialog om sundhedsfaglige og social-og plejefaglige forhold. Her vægtes den tidlige opsporing af borgere, hvis tilstand har ændret sig, og hvor der er brug for en særlig indsats. Der fortælleres om et godt samarbejde med relevante fagpersoner som demenskonsulenter, terapeuter osv.

Medarbejdere kan redegøre for, hvorledes det prioriteres, at borgernes grundlæggende behov i videst mulige omfang bliver tilgodeset, samt hvem de skal kontakte ved afvigelser i borgers tilstand. Der ses rød tråd mellem funktionsevnetilstande og handlingsanvisninger, og plejen støttes af handleanvisende og opdaterede besøgsplaner.

### Siden seneste tilsyn

Siden seneste tilsyn er der sket en systematisk kvalitetsudvikling af det skriftlige arbejdsgrundlag, og medarbejderne tilgår borgeroplysninger i Cura på telefon eller tablet. De hygiejniske retningslinjer er ligeledes blevet genopfrisket.



## Forbedringsområder, opmærksomhedspunkter og anbefalinger

På baggrund af dataindsamling og analyse vurderer tilsynet, at

- De 5 temaområder er ”Helt opfyldt”

Hvert tema består af flere målepunkter. Opmærksomheden henledes på, at et tema, som er ”Helt opfyldt” kan rumme målepunkter med forbedringspotentiale, hvilket fremgår af efterfølgende del af rapporten.

### Forbedringspotentiale

#### Tema 2 Livskvalitet og tilfredshed med hjælpen

##### Målepunkt 2.9: Måltidet

*Fokus:* Måltidet er meget mere end bare mad. Måltidet er også de fysiske rammer om maden, de mennesker vi spiser maden sammen med, og de ting vi taler om over maden. Et veltillavet måltid og at sidde ved samme bord skaber ikke nødvendigvis snak og god stemning ved bordet. Mange ældre mennesker har ofte en udfordret appetit og kan derfor være i ernæringsmæssig risiko. Derfor er det vigtigt at sætte fokus på, hvordan medarbejdere kan fremme meningsfulde samtaler under måltidet, og gøre måltidet til en positiv og social oplevelse. Det kan blandt andet være med til at øge spiselysten.

Sundhedsstyrelsen har udgivet inspirationsmateriale til, hvordan man kan skabe meningsfulde samtaler under måltidet: [Bedre måltider til ældre: Skab meningsfulde samtaler under måltidet - Sundhedsstyrelsen](#).

*Udviklingspunkt:* Tilsynsførende oplevede, at der var medarbejdere til stede i lokalet under middagsmåltidet, men at de ikke sad med ved bordene. Snakken blandt de ældre borgere var sparsom, og de borgere, der selv kunne forlade bordet, gik så snart de havde spist.

##### *Tilsynet anbefaler*

- at indføre en værtinderolle, der har til formål at understøtte samtalen og skabe en positiv stemning under måltidet.

#### Tema 4 Hygiejne: Forebyggelse af smittespredning

##### Målepunkt 4.3 Tøjvask

*Fokus:* Når borgernes tøj vaskes i fælles vaskemaskine, skal plejecentret sikre, at arbejdsprocesserne er overensstemmelse med de Nationale Infektionshygiejniske Retningslinjer NIR) ( [Håndtering af tekstiler til flergangsbrug i sundhedssektoren, 2. udgave 2022 \(ssi.dk\)](#) ), herunder rengøring af vaskemaskinerne efter behov og som minimum i form af ugentlig kogevaske på tom maskine, rengøring af gummimembraner o.a.

*Udviklingspunkt:* På plejecentret varetages tøjvasken i fælles vaskemaskiner. I vaskeriet i kælderen findes et egenkontrolskema, der dokumenterer, at opgaven er varetaget. På 1. sal findes yderligere en vaskemaskine, der bruges til fælles vask. Plejecentret opfordres til at udbrede egenkontrollen til rengøring af vaskemaskinen på 1. sal.

##### *Tilsynet anbefaler*

- at der udarbejdes et egenkontrolskema for vaskemaskinen på 1. sal, så datoer og ugenumre er let aflæselige, og hvor den ugentlige kogevaske, aftørring af membraner mv. noteres som dokumentation for udført arbejde.
- at egenkontrolskemaet er placeret synligt.



## Thisted Afklaringscenter

### Generelt

Thisted kommunes Afklaringscenter (TAC) fremstår som et veldrevet sted med engagerede medarbejdere. Borgernes ophold på TAC er tidsafgrænsede og for det meste korte. Det betyder, at der fortløbende kommer nye borgere. På tilsynsdagen havde 16 borgere ophold på afklaringscentret.

Leder oplyser, at der fortrinsvis er ansat sygeplejersker og social- og sundhedsassistenter på TAC, og siden sidste tilsynsbesøg er der kommet sygeplejersker i aftenvagt på alle hverdage, hvilket styrker den faglige indsats.

Rekrutteringen af social- og sundhedsassistenter sker oftest ved at ansætte nyuddannede, der har været elever på TAC. Det er sværere at rekruttere sygeplejersker. Derfor er der tiltag i gang med at tilbyde delestillinger mellem regionen og TAC.

Der er tilknyttet fysioterapeut 2 x ugentlig, og der er ansat en farmakonom 1 time 2 x ugentlig, der understøtter medarbejdernes medicinbehandling.

TAC er organiseret i 2 teams; 1. sal og 2. sal. Medarbejderne roterer mellem de to teams efter et fastlagt mønster.

Leder oplyser, at der er vedtaget en ny ledelsesstruktur gældende fra 1/1-2024, og at det bl.a. betyder ændringer i samarbejdsfladerne mellem plejecentrene i kommunen.

### Styrker

TAC modtager borgere, der kommer med meget forskellige og komplekse helbredsudfordringer. Det overordnede formål er at afklare og understøtte den enkelte borgers fremtidige muligheder for at klare sig selv og/eller få lagt en plan for, hvad der skal ske fremrettet. Når borger modtages på TAC foretages en TOBS samt højde- og vægtmåling som udgangspunkt for det videre forløb.

### Funktionsevne

Under opholdet understøttes borgerne i at bevare deres funktionsevne gennem den daglige pleje og træning og i samarbejdet med terapeuter og sundhedsfaglige medarbejdere.

Borgerne fortæller under interviewene, at de er på TAC, fordi de enten ikke kan klare sig selv længere derhjemme, eller fordi de har været indlagt på sygehus, eller fordi de er utrygge ved at bo alene. Borgerne fortæller, at de er meget glade for at kunne komme på TAC, for her bliver der taget hånd om dem, og her føler de sig trygge.

### Livskvalitet og tilfredshed

Borgerne fortæller, at medarbejderne alle er dygtige, imødekommende og respektfulde. En pårørende fortæller ligeledes, at hun er glad for den hjælp og omsorg, hendes døende mor får, og er glad for den måde, hun selv bliver inddraget på.

*Personlig pleje:* Borgerne fremtræder velsoignerede efter ønske. Tilsynsførende overværer personlig pleje til 2 borgere og iagttager velegnede og omsorgsfulde arbejdsprocesser med nærvær i form af småsludren undervejs, snak om tøjvalg samt guidning tilpasset borgers tempo og stemning. Medarbejderne opfordrer på en god måde den enkelte til at gøre det, han/hun selv kan, og den rehabiliterende tænkning udmøntes som en naturlig del i arbejdet. Medarbejdere kan redegøre for, hvorledes det prioriteres, at borgernes grundlæggende behov i videst mulige omfang bliver tilgodeset.

*Praktisk hjælp:* Tilsynsførende vurderer, at hjælpen tilrettelægges tilfredsstillende efter borgernes formåen, ønsker og behov. Der forefindes relevante hjælpemidler hos de besøgte borgere, og medarbejdernes praksis fremstår rutineret og omsorgsfuld.

Boliger og hjælpemidler fremtræder rengjorte svarende til rengøringstandarden.

*Mad og måltider:* Borgerne fortæller, at de er tilfredse med maden, der serveres. De fortæller også, at de opfordres til at spise sammen med de øvrige borgere i dagligstuen, men at de i deres nuværende situation ikke magter at spise sammen med andre.

### Sammenhæng og forudsigelighed

Der høres om arbejdsprocesser som 2 daglige briefinger og triagering 2 x ugentlig, der støtter dialog om sundhedsfaglige og social- og plejefaglige forhold. Her vægtes den tidlige opsporing hos borgere, hvis tilstand har ændret sig, og hvor der er brug for en særlig indsats.



Fysioterapeuten deltager i triagering 1 x ugentlig. Plejen støttes i vid udstrækning af handleanvisende og opdaterede besøgsplaner.

De ovenfor nævnte styrker og erfaringer med kvalitetsarbejde er et godt afsæt til at fastholde den opnåede kvalitet og yderligere forbedre praksis.

### **Forbedringsområder, opmærksomhedspunkter og anbefalinger**

På baggrund af dataindsamling og analyse vurderer tilsynet, at

- 4 temaer er ”Helt opfyldt”
- 1 tema er ”betydelig grad opfyldt.

Hvert tema består af flere målepunkter. Opmærksomheden henledes på, at et tema, som er ”Helt opfyldt” kan rumme målepunkter med forbedringspotentiale, hvilket fremgår af efterfølgende del af rapporten.

I det følgende ses udviklingspunkter for de temaer, som ikke er ”Helt opfyldt”. Udviklingspunkterne er beskrevet kort samt tilsynets anbefalinger. De uddybende data fremgår under de enkelte temaer i rapporten.

#### **Tema 3 Sammenhæng og forudsigelighed**

##### Målepunkt 3.1 ad 1)

*Fokus:* Mange ældre mennesker giver udtryk for, at de er mest trygge ved medarbejdere, de kender og som kommer og hjælper dem med den personlige pleje.

*Udviklingspunkt:* 3 af 3 interviewede borgere oplyser, at de ikke har en fast medarbejder, der hjælper dem, eller en fast medarbejder, der er tilknyttet deres forløb.

##### *Tilsynet anbefaler*

- at organisere arbejdet på en måde, så borgerne lærer en lille gruppe medarbejdere i teamet at kende
- at tydeliggøre hvem der er kontaktperson for den enkelte borger.

##### Målepunkt 3.2: Forbyggelige indlæggelser og tværgående samarbejde

Beriget kost:

*Fokus:* Et væsentligt grundlag for, at borger har energi og kan deltage i egen pleje og være fysisk aktiv er, at ernæringstilstanden er så god som mulig. Ældre og småspisende borgere er ofte sårbare, idet en utilstrækkelig ernæringstilstand kan medføre træthed, svimmelhed og faldtendens. Det nedsætter aktiviteten og medfører risiko for tab af funktionsevne, og er dermed en risiko for patientsikkerheden.

*Udviklingspunkt:* Det fremgår af besøgsplanen, at en borger skal have beriget kost. Hvad den berigede kost består af samt dosis fremgår ikke af besøgsplanen eller en handlingsanvisning.

##### *Tilsynet anbefaler*

- at få dokumenteret begrundelse for beriget kost, hvad den berigede kost omfatter samt dosis i borgers journal.

##### Målepunkt 3.4: Det skriftlige arbejdsgrundlag: Sår

*Fokus:* Opmærksomhed på allerede opståede sår er af betydning for at undgå yderlig forværring af såret og dermed mulighed for sårheling. Forekomsten af sår er en udfordring for patientsikkerheden og borgers velbefindende.

*Udviklingspunkt:* 2 borgere har sår, der er forbundne. Sårene er ikke beskrevet under helbredstilstand i borgers journal, ligesom sårbehandling og sårpleje ikke er dokumenteret.

##### *Tilsynet anbefaler*

- at få etableret bæredygtige arbejdsprocesser omkring dokumentation af sår og sårbehandling – herunder at etablere arbejdsgange, der sikrer tilbagemelding til sygeplejerske, hvis en borger får/har sår.



### Målepunkt 3.5: Det skriftlige arbejdsgrundlag: Besøgsplaner

**Fokus:** Fyldestgørende og løbende ajourført dokumentation er det nødvendige grundlag for, at alle medarbejdere kan varetage den rette hjælp, omsorg og pleje af borgere ud fra den faglige beskrivelse af borgerens behov. Hjælpen skal løbende tilpasses borgernes behov, jf. servicelovens § 83, stk. 5, hvilket nødvendiggør, at der er en tilstrækkelig dokumentationspraksis, som anvendes og følges af alle medarbejdere samt, at aktuelle ændringer løbende dokumenteres.

**Udviklingspunkt:** Hos 1 borger ses fysioterapeutens oplysning vedr. opfølgende træning på borgers tavle i borgers stue. Oplysningen fremgår ikke af besøgsplanen. Da medarbejderne oplyser, at de tilgår besøgsplanen for at orientere sig før plejen af en borger, kan det skabe en usikkerhed om, hvor man skal finde informationerne.

#### *Tilsynet anbefaler*

- at få etableret en praksis, hvor vigtig viden om opfølgende træning dokumenteres i borgers journal, så data er ajourførte.

### Målepunkt 3.5: Det skriftlige arbejdsgrundlag; oversigt

Medarbejderne på TAC har udarbejdet en oversigt, der skitserer vigtige informationer om de borgere, der aktuelt har ophold på afdelingen. Oversigten opdateres løbende til de daglige briefinger.

Et opmærksomhedspunkt er, at der bliver 2 steder at opdatere vigtig information; i borgers journal og på oversigten. Risikoen er uoverensstemmelser mellem de to dokumentationsformer.

#### *Tilsynet anbefaler*

- at overveje, om og hvordan CURA kan imødegå behovet for hurtig og vigtig information.

## **Opmærksomhedspunkter**

### **Tema 4 Hygiejne: Forebyggelse af smittespredning**

#### Målepunkt 4.3 Tøjvask

Når borgernes tøj vaskes i fælles vaskemaskine, skal plejecentret sikre, at arbejdsprocesserne er overensstemmelse med de nationale retningslinjer (NIR 2022), herunder anvendelse af desinficerende vaskemiddel ved temperaturer under 40 grader og rengøring af vaskemaskinerne i form af ugentlig kogevaske på tom maskine, rengøring af gummimembraner o.a. og ved behov. ([Håndtering af tekstiler til flergangsbrug i sundhedssektoren, 2. udgave 2022 \(ssi.dk\)](#), s. 26). Kontrol af rengøring af vaskemaskinerne er en del af NIR's retningslinjer for at undgå smittespredning mellem borgere på plejecentret.

#### *Tilsynet anbefaler*

- at hænge en kort beskrivelse op med de arbejdsprocesser, der er omkring egenkontrollen af vaskemaskinerne for at undgå smittespredning.
- at udarbejde et egenkontrolskema med hvilke maskiner og dato for den ugentlige tomme kogevaske og rengøring af gummimembraner o.a.

### **Tema 2 Livskvalitet og tilfredshed med hjælpen**

#### Målepunkt 2.4 og 2.5: Aktiviteter samt Målepunkt 2.6 til 2.9: Måltider

Målgruppen på TAC er ofte meget syge borgere eller borgere, der har mange helbredsmæssige udfordringer. Fælles for dem er, at de står i en livssituation, hvor de skal have støtte og hjælp til at komme sig efter sygdom eller mistrivsel eller træffe store beslutninger. De interviewede borgere giver udtryk for, at de ikke magter så meget i den aktuelle situation – såsom at spise sammen med andre eller deltage i forskellige aktiviteter.

Et opmærksomhedspunkt er, at socialt samvær kan motivere lysten til at spise og minimere følelsen af ensomhed.

#### *Tilsynet anbefaler derfor*

- at fortsætte initiativerne med at etablere fællesskaber omkring måltider og aktiviteter, der inkluderer målgruppen på TAC.





## Trye

### Styrker

Trye Plejecenter fremtræder som veldrevet plejecenter med 20 lejligheder, der ligesom fællesarealerne forekommer lyse og rummelige. Boligerne er placeret omkring en stor og lys spise- og opholdsstue. Der er en hyggelig og hjemlig atmosfære.

Medarbejderne er organiseret i ét team, og giver udtryk for at kende alle borgerne godt, der bor på plejecentret.

*Livskvalitet og tilfredshed:* Borgerne udtrykker høj grad af tilfredshed med livet på plejecentret og samarbejdet/samværet med medarbejderne. De fortæller, at medarbejderne alle er dygtige, nærværende og imødekommende. Borgerne udtrykker stor tilfredshed med maden ved alle måltider, som for de flestes vedkommende spises i spisestuen sammen med de andre borgere, der bor på plejecentret. Som en borger fortæller, så ”skaber det [at spise sammen med andre] et sammenhold, som man får helt af sig selv”. Alle de interviewede vil hellere end gerne anbefale stedet til andre, der har brug for en plejebolig.

*Den personlige og praktiske hjælp:* Tilsynsførende vurderer, at hjælpen i vid udstrækning tilrettelægges tilfredsstillende efter borgernes vaner, ønsker og behov. De interviewede borgere fortæller, at de har en fast kontaktperson, og samtidig giver de udtryk for at kende de medarbejdere godt, der er hjælper dem i det daglige. Der ses velegnede og omsorgsfulde arbejdsprocesser med nærvær i form af småsludren undervejs, og hvor borgernes selvhjulpethed og selvbestemmelse understøttes. Medarbejderne kender borgernes behov, guider fint undervejs, og tilpasser hjælpen til borgers tempo og stemning. Borgerne fortæller eksempler på, at deres individuelle behov bliver mødt, og at medarbejderne kender til, hvad der er vigtigt for ham eller hende. Medarbejdere kan redegøre for, hvorledes det prioriteres, at borgernes grundlæggende behov i videst mulige omfang bliver tilgodeset. Plejen støttes af handleanvisende og opdaterede besøgsplaner.

Selvom der hos nogle borgere er mange og nødvendige hjælpemidler, så er det tilsynsførendes oplevelse, at hjælpemidlerne så vidt muligt integreres i lejlighedens øvrige møblement, så lejlighederne fremstår så hjemlige som muligt. Fællesarealer, boliger og hjælpemidler fremtræder rengjorte svarende til rengøringsstandarden.

*Mad og måltider:* Maden tilberedes i plejecentrets køkken, som ligger i umiddelbar tilknytning til spisestuen, og der ses en varieret menuplan. Tilsynsførende overværer serveringen af formiddagskaffe og frokost i spisestuen. Måltidet spises ved veldækkede borde, hvor medarbejdere deltager som værter, og hvor der hygges og snakkes under måltidet. De borgere, der har brug for hjælp til at spise, får hjælpen omsorgsfuldt og i borgers tempo. Ernæringsassistenten er til stede under måltidet. Hun fortæller, at det giver hende gode muligheder for at få en snak med borgerne om ønsker til maden.

*Hverdagen og aktiviteter på plejecentret:* Plejecentret har en medarbejder ansat, der deler sin tid mellem plejeopgaver og med at tilbyde borgerne forskellige former for aktiviteter. Herunder også eftertragtede ture ud af huset med plejecentrets bus, som plejecentret deler med et andet af kommunens plejecentre. Plejecentret har desuden tilknyttet en gruppe af frivillige (Aktivkomiteen), som tilbyder aktiviteter 1 x ugentlig. Plejecentret er glade for de frivillige, da de gør det muligt at lave nogen ting sammen med borgerne, som man ellers ikke kunne gøre. Borgerne udtrykker stor tilfredshed med de aktiviteter, de bliver tilbudt og gerne deltager i. Tilsynsførende oplever gennemgående et hyggeligt samvær mellem borgere og medarbejdere.

### *Sammenhæng og forudsigelighed*

Tilsynsførende hører om arbejdsprocesser som daglige triageringsmøder, hvor der foregår dialog om sundhedsfaglige og social- og plejefaglige forhold.

Her vægtes den tidlige opsporing af borgere, hvis tilstand har ændret sig, og hvor der er brug for en særlig indsats. Her besluttet også, hvis man skal have kontakt til terapeuter, diætister, hjælpemiddeldepot mv, der er fælles for kommunens plejecentre.

Medarbejdere kan redegøre for, hvorledes det prioriteres, at borgernes grundlæggende behov i videst mulige omfang bliver tilgodeset, samt hvem de skal kontakte ved afvigelser i borgers tilstand. Der ses rød tråd mellem funktionsevnetilstande, ydelser og besøgsplan, og plejen støttes af handleanvisende og opdaterede besøgsplaner.



### Siden seneste tilsyn

Siden seneste tilsyn er der sket en systematisk kvalitetsudvikling, der udføres af nøglepersoner. Der er bl.a. implementeret systematiske arbejdsgange vedrørende tidlig opsporing af vægttab – herunder handlingsanvisninger for vejning og vejehyppighed.

## **Forbedringsområder, opmærksomhedspunkter og anbefalinger**

På baggrund af dataindsamling og analyse vurderer tilsynet, at

- De 5 temaområder er ”Helt opfyldt”

Hvert tema består af flere målepunkter. Opmærksomheden henledes på, at et tema, som er ”Helt opfyldt” kan rumme målepunkter med forbedringspotentiale, hvilket fremgår af efterfølgende del af rapporten.

I det følgende ses udviklingspunkter for de temaer, som ikke er ”Helt opfyldt”. Udviklingspunkterne er beskrevet kort samt tilsynets anbefalinger. De uddybende data fremgår under de enkelte temaer i rapporten.

## **Opmærksomhedspunkter**

### **Tema 1 Funktionsevne**

#### Målepunkt 1.5: Beskrivelse af funktionsevne

*Fokus:* Beskrivelserne af borgernes funktionsevnetilstande er en forudsætning for, at man som frontpersonale kan vurdere eventuelle ændringer i borgerens funktioner, eller som udgangspunkt for mål for en evt. rehabiliterende indsats, der skal skabe forbedringer, eller en vedligeholdende eller lindrende indsats.

*Opmærksomhedspunkt:* Tilsynet kunne ved gennemgang af den sundhedsfaglige dokumentation konstatere, at der ikke dokumenteres mål for indsatsen og løbende evaluering for indsatsen i hverdagen.

*Tilsynet anbefaler at arbejde med*

- at få etableret bæredygtige arbejdsprocesser omkring dokumentation af mål for indsats og evaluering af den evt. rehabiliterende eller en vedligeholdende eller lindrende indsats i hverdagen.

### **Tema 3 Sammenhæng og forudsigelighed**

#### Målepunkt 3.3: Samarbejde med terapeuter ved borgerforløb

*Fokus:* Fyldestgørende og løbende ajourført dokumentation er det nødvendige grundlag for, at alle medarbejdere kan varetage den rette hjælp, omsorg og pleje af borgere ud fra den faglige beskrivelse af borgerens behov. Hjælpen skal løbende tilpasses borgernes behov, jf. servicelovens § 83, stk. 5, hvilket nødvendiggør, at der er en tilstrækkelig dokumentationspraksis, som anvendes og følges af alle medarbejdere samt, at aktuelle ændringer løbende dokumenteres.

*Opmærksomhedspunkt:* Der ses ikke en systematisk arbejdsgang for samarbejdet med de kommunale fysioterapeuter, der yder hverdagsrehabiliterende træning til borgerne på plejecentret. Der sker ikke en systematisk tilbagemelding til plejepersonalet om, hvordan træningen kan følges op i den daglige pleje.

*Tilsynet anbefaler*

- at formalisere samarbejdet med de kommunale fysioterapeuter, så deres viden og anvisninger kan integreres i den daglige pleje og træning.



## Vibedal

### Styrker

Vibedal Plejecenter fremtræder som veldrevet plejecenter med 48 2-rumslejligheder og 14 1-rumslejligheder. De 14 1-rumslejligheder er forbeholdt borgere med en demenslidelse. Plejecentret er opdelt i 4 boenheder, hvor lejlighederne ligesom fællesarealerne forekommer lyse og rummelige. I hver boenhed er der en stor og lys spise- og opholdsstue. Tilsynsførende oplever gennemgående et hyggeligt samvær mellem borgere og medarbejdere og mærker en hyggelig og hjemlig atmosfære. Alle de interviewede vil gerne anbefale stedet til andre, der har brug for en plejebolig.

Livskvalitet og tilfredshed: Borgerne udtrykker høj grad af tilfredshed med livet på plejecentret og samarbejdet/samværet med medarbejderne. De interviewede borgere fortæller, at de kan gøre, hvad de har lyst til, og at det altid er muligt at få fat i en medarbejder, hvis der er behov for det. Der er tilknyttet en stabil og erfaren medarbejdergruppe, som kender stedet og mange af borgerne indgående.

Den personlige og praktiske hjælp: Tilsynsførende vurderer, at hjælpen i vid udstrækning tilrettelægges tilfredsstillende efter borgernes vaner, ønsker og behov. Borgerne har faste kontaktpersoner, og de interviewede borgere giver udtryk for at kende de medarbejdere godt, der er hjælper dem i det daglige. Medarbejderne kender borgernes behov, guider fint undervejs, og tilpasser hjælpen til borgers tempo, for månen og stemning. Der ses velegnede og omsorgsfulde arbejdsprocesser med nærvær i form af småsludren undervejs, og hvor borgernes selvhjulpethed og selvbestemmelse understøttes. Plejen støttes af handleansvarende og opdaterede besøgsplaner.

Lejligheder og hjælpemidler fremtræder rengjorte svarende til den kommunale rengøringsstandard. Selvom der hos nogle borgere er mange og nødvendige hjælpemidler, så er det tilsynsførendes oplevelse, at hjælpemidlerne så vidt muligt integreres i lejlighedens øvrige møblement, så lejlighederne fremstår så hjemlige som muligt.

Mad og måltider Maden kommer fra Dragsbækcentret, og der ses en varieret menuplan. Borgerne udtrykker stor tilfredshed med maden ved alle måltider. De, som ønsker det, spiser i spisestuen sammen med de andre borgere, der bor i boenheden. Tilsynsførende overværer serveringen af morgenmad og frokost i de respektive spisestuer. Måltiderne spises ved veldækkede borde, hvor medarbejdere deltager som værter, og hvor der hygges og snakkes under måltidet. De borgere, der har brug for hjælp til at spise, får hjælpen omsorgsfuldt og i borgers tempo, ligesom der tages hensyn til borgere med demens med ro og nærvær under spisningen.

Hverdagen og aktiviteter på plejecentret De interviewede borgere fortæller, at de deltager i de aktiviteter, der er på plejecentret, og som en borger udtrykker det; ”hvis man ikke gider eller ikke er interesseret, kan man jo bare blive væk!”- På tilsynsdagen har en af de interviewede været ude at cykle på duocykel sammen med en frivillig, hvilket for borgeren er en tilbagevendende begivenhed. På dagen er der annonceret bankospil, som en gruppe af frivillige (Aktivkomiteen), står for at arrangere. Plejecentret er glade for de frivillige, da de gør det muligt at lave nogen ting sammen med borgerne, som man ellers ikke kunne gøre. På en tavle ved indgangen annonceres, hvad der sker på dagen, ligesom der hænger et opslag i hver boenhed over månedens fastlagte aktiviteter. Det fine sommervejr har også lokket flere borgere og medarbejdere på en gåtur udenfor.

### Sammenhæng og forudsigelighed

Tilsynsførende hører om arbejdsprocesser som daglige triageringsmøder, hvor der foregår dialog om sundhedsfaglige og social-og plejefaglige forhold. Her vægtes den tidlige opsporing af borgere, hvis tilstand har ændret sig, og hvor der er brug for en særlig indsats. Her besluttet også, hvis man skal have kontakt til terapeuter, diætister, hjælpemiddeldepot mv, der er fælles for kommunens plejecentre. Medarbejdere kan redegøre for, hvorledes det prioriteres, at borgernes grundlæggende behov i videst mulige omfang bliver tilgodeset, samt hvem de skal kontakte ved afvigelser i borgers tilstand. Der ses rød tråd mellem funktionsevnetilstande, ydelser og besøgsplan.

### Siden seneste tilsyn

Plejecentret har arbejdet metodisk med handleplanen for de målepunkter, der ikke var ”Helt opfyldt” ved seneste tilsyn i 2022.



Der ses kvalitetsudviklede systematiske arbejdsgange for

- tidlig opsporing af vægttab – herunder handlingsanvisninger for vejning og vejehyppighed
- screening af borgere for dysphagi
- ensartede måltidsoversigter for hver borger i de 4 boenheder
- overensstemmelse af måltidsoversigter og besøgsplaner
- samarbejdet med de kommunale og privatpraktiserende fysioterapeuter, der fremgår af borgers journal
- forebyggelse af smittespredning med anvendelse af forklæder ved personlig pleje/nedre hygiejne.

### **Forbedringsområder, opmærksomhedspunkter og anbefalinger**

På baggrund af dataindsamling og analyse vurderer tilsynet, at

- De 5 temaområder er ”Helt opfyldt”

Hvert tema består af flere målepunkter. Opmærksomheden henledes på, at et tema, som er ”Helt opfyldt” kan rumme målepunkter med forbedringspotentiale, hvilket fremgår af efterfølgende del af rapporten.

I det følgende ses udviklingspunkter for de temaer, som ikke er ”Helt opfyldt”. Udviklingspunkterne er beskrevet kort samt tilsynets anbefalinger. De uddybende data fremgår under de enkelte temaer i rapporten.

### **Udviklingspunkter**

Alle temaer er vurderet ”Helt opfyldt”. Tilsynet ser dog potentiale for forbedringer i følgende målepunkter:

#### **Tema 1 Funktionsevne**

##### Målepunkt 1.5: Beskrivelse af funktionsevne

*Fokus:* Beskrivelserne af borgernes funktionsevnetilstande er en forudsætning for, at man som frontpersonale kan vurdere eventuelle ændringer i borgerens funktioner, eller som udgangspunkt for mål for en evt. rehabiliterende indsats, der skal skabe forbedringer, eller en vedligeholdende eller lindrende indsats.

*Udviklingspunkt:* Tilsynet kunne ved gennemgang af den sundhedsfaglige dokumentation konstatere, at der ikke dokumenteres mål for indsatsen og løbende evaluering for indsatsen i hverdagen.

*Tilsynet anbefaler at arbejde med*

- at få etableret bæredygtige arbejdsprocesser omkring dokumentation af mål for indsats og evaluering af den evt. rehabiliterende eller en vedligeholdende eller lindrende indsats i hverdagen.

#### **Tema 3 Sammenhæng og forudsigelighed**

##### Målepunkt 3.5: Det skriftlige arbejdsgrundlag; Besøgsplaner og generelle oplysninger

*Fokus:* Fyldestgørende og løbende ajourført dokumentation er det nødvendige grundlag for, at alle medarbejdere kan varetage den rette hjælp, omsorg og pleje af borgere ud fra den faglige beskrivelse af borgerens behov. Hjælpen skal løbende tilpasses borgernes behov, jf. servicelovens § 83, stk. 5, hvilket nødvendiggør, at der er en tilstrækkelig dokumentationspraksis, som anvendes og følges af alle medarbejdere samt, at aktuelle ændringer løbende dokumenteres.

*Udviklingspunkt:* Det skriftlige arbejdsgrundlag i besøgsplanerne og de generelle oplysninger fremtræder alt-overvejende handlingsanvisende og opdaterede. Et udviklingspunkt er aftenvagternes dokumentation. Hos borgere ramt af demens ses ingen oplysninger om borgers aften- og sengevaner, og hvad der kan medvirke til at skabe en god nattesøvn.

*Tilsynet anbefaler at*

- at opdatere besøgsplanerne med borgernes evt. aften- og sengevaner.



## Åbakken

### Styrker

Områdecener Åbakken fremtræder som veldrevet plejecenter med 54 2-rumslejligheder. Plejecentret er opdelt i 5 boenheder. I hver boenhed er der en stor og lys spise- og opholdsstue. Tilsynsførende oplever gennemgående en god relation mellem borgere og medarbejdere og fornemmer en hyggelig og hjemlig atmosfære. Alle de interviewede borgere vil gerne anbefale stedet til andre, der har brug for en plejebolig.

### Livskvalitet og tilfredshed

Borgerne udtrykker høj grad af tilfredshed med livet på plejecentret og samarbejdet/samværet med medarbejderne. Borgerne udtrykker stor tilfredshed med maden ved alle måltider. De, som ønsker det, spiser i spise-stuen sammen med de andre borgere, der bor i boenheden. Der er tilknyttet en stabil og erfaren medarbejder-gruppe. To af de interviewede borgere fortæller, at de har fået et bedre helbred og er blevet mere selv-hjulpne, efter de er flyttet på plejecentret - noget som giver dem livskvalitet.

### Den personlige og praktiske hjælp

Tilsynsførende vurderer, at hjælpen i vid udstrækning tilrettelægges tilfredsstillende efter borgernes vaner, ønsker og behov, ligesom hjælpen gives med stort nærvær og opmærksomhed.

Medarbejderne kender borgernes behov, guider fint undervejs, og tilpasser hjælpen til borgers tempo, for-måen og stemning. Der ses velegnede og omsorgsfulde arbejdsprocesser, hvor borgernes selvhjulpnehed og selvbestemmelse understøttes.

Medarbejdere kan redegøre for, hvorledes det prioriteres, at borgernes grundlæggende behov i videst mulige omfang bliver tilgodeset. Plejen støttes af handleansvise og opdaterede besøgsplaner.

Boliger og hjælpemidler fremtræder rengjorte svarende til den kommunale rengøringsstandard. Selvom der hos nogle borgere er mange og nødvendige hjælpemidler, så er det tilsynsførendes oplevelse, at hjælpemid-lerne så vidt muligt integreres i lejlighedens øvrige møblement, så lejlighederne fremstår så hjemlige som mu-ligt.

### Mad og måltider

Maden laves på Åbakken, og der ses en varieret menuplan. Tilsynsførende overværer serveringen af morgen-mad og frokost i de respektive spisestuer. Måltiderne spises ved veldækkede borde, hvor medarbejdere delta-ger som værter, og hvor der hygges og snakkes under måltidet. De borgere, der har brug for hjælp til at spise, får hjælpen omsorgsfuldt.

### Hverdagen og aktiviteter på plejecentret

På Åbakken er der et fælles aktivitetscenter for borgere fra byen, der visiteret til dagscenterophold, og bor-gere, der bor på Åbakken. Det nyder begge parter stor glæde af. Her mødes personer, der måske kender hin-anden fra tidligere, over en kop kaffe, et spil eller en snak. Aktivitetscentret har tilknyttet en stor gruppe af frivillige, der tilbyder samvær, gåture, køreture, praktisk hjælp til at lave kaffe med videre. På tilsynsdagen var der samlet mellem 30 og 40 borgere i aktivitetscentret.

Der annonceres ligeledes med forskellige arrangementer flere steder på plejecentret, bla. i en månedsavis, der udgives, og som også indeholder menuplanen.

De interviewede borgere fortæller, at de deltager i de aktiviteter, der interesserer dem.

### Sammenhæng og forudsigelighed

Tilsynsførende hører om arbejdsprocesser som daglige morgenmøder, hvor der foregår dialog om sundheds-faglige og social-og plejefaglige forhold. Her vægtes den tidlige opsporing af borgere, hvis tilstand har ændret sig, og hvor der er brug for en særlig indsats.

Der ses rød tråd mellem funktionsevnetilstande, ydelser og besøgsplan, og plejen støttes af handleansvise og opdaterede besøgsplaner.

### Siden seneste tilsyn

Siden seneste tilsyn er der arbejdet med dokumentation, og aktuelt er der igangsat en opdatering på Cura, så det bliver muligt at triagere borgere via Cura i stedet for på en tavle.



De ovenfor nævnte styrker og erfaringer med kvalitetsforbedringer er et godt afsæt til at fastholde den gode kvalitet og yderligere forbedre praksis.

### **Forbedringsområder, opmærksomhedspunkter og anbefalinger**

På baggrund af dataindsamling og analyse vurderer tilsynet, at

- De 5 temaområder er ”Helt opfyldt”

#### **Anbefalinger**

Tilsynsførende har generelt set en velfungerende dokumentationspraksis, hvor der er en rød tråd mellem funktionsevnebeskrivelser, ydelser og besøgsplaner.

Tilsynsførende vil alligevel komme med følgende anbefalinger om at journalisere alle borgeroplysninger i Cura. Hver medarbejder har adgang til en tablet eller en telefon, hvor de kan tilgå Cura. Ved siden af den elektroniske borgerjournal bruges bla. kalendere til at fremskrive næste dato for vejning af borgere samt en håndskreven kostseddel over hver borger i de respektive boenheder. For at undgå dobbeltdokumentation (eks. når borger er dysphagiscreenet og ergoterapeuten beskriver hvilken kost, der anbefales til borger) og risiko for at en vægtangivelse ikke rutinemæssigt skrives i borgers journal.

#### **Tema 3 Sammenhæng og forudsigelighed**

##### Målepunkt 3.3: Samarbejde med terapeuter ved borgerforløb

*Fokus:* Fyldestgørende og løbende ajourført dokumentation er det nødvendige grundlag for, at alle medarbejdere kan varetage den rette hjælp, omsorg og pleje af borgere ud fra den faglige beskrivelse af borgerens behov. Hjælpen skal løbende tilpasses borgernes behov, jf. servicelovens § 83, stk. 5, hvilket nødvendiggør, at der er en tilstrækkelig dokumentationspraksis, som anvendes og følges af alle medarbejdere samt, at aktuelle ændringer løbende dokumenteres.

*Udviklingspunkt:* Åbakken plejecenter beretter om et godt samarbejde med de privatpraktiserende terapeuter, der kommer på plejecentret og yder vederlagsfri fysioterapi samt at gensidige oplysninger oftest overleveres mundtligt. Der høres ikke om noget formaliseret samarbejde med terapeuterne, og der høres ikke om en systematisk tilbagemelding til plejepersonalet, hvis træningen fra den vederlagsfri fysioterapi skal følges op i den daglige pleje. I de gennemgåede stikprøver er det dog noteret i besøgsplanen, hvordan plejepersonalet kan følge op på den igangsatte træning.

##### *Tilsynet anbefaler*

- at formalisere samarbejdet med de privatpraktiserende terapeuter, så deres viden og anvisninger systematisk beskrives i besøgsplanerne samt integreres i den daglige pleje og træning.

##### Målepunkt 3.4: Det skriftlige arbejdsgrundlag

*Fokus:* Fyldestgørende og løbende ajourført dokumentation er det nødvendige grundlag for, at alle medarbejdere kan varetage den rette hjælp, omsorg og pleje af borgere ud fra den faglige beskrivelse af borgerens behov. Hjælpen skal løbende tilpasses borgernes behov, jf. servicelovens § 83, stk. 5, hvilket nødvendiggør, at der er en tilstrækkelig dokumentationspraksis, som anvendes og følges af alle medarbejdere samt, at aktuelle ændringer løbende dokumenteres.

*Udviklingspunkt:* Plejecenter Åbakken sikrer kontinuitet i vejhyppighed af borgerne ved at bruge en fysisk kalender, ligesom der i hver boenhed findes opdaterede kostsedler på hver borger.

For at medarbejderne har ét sted at finde oplysningerne om borgerne, kan oplysningerne med fordel dokumenteres og kalendersættes i Cura. Desuden vil Curas funktionaliteter kunne udnyttes optimalt – eks. at man skal forholde sig til den forrige vægt inden man kan gemme den nye vægt.

##### *Tilsynet anbefaler*

- at anvende kalenderfunktionen i Cura til at fremskrive datoer for vejning af borgere
- at beskrive borgernes ernæringsbehov/-ønsker i besøgsplanen.



### 3. Tilsynets formål, indhold, metode og vurderingsprincipper

#### Tilgang og formål

Tilsynets kerneydelse er på en anerkendende måde at belyse, om gældende lovgivning og politisk fastsatte retningslinjer og politikker overholdes og efterleves, således at borgerne får den hjælp, de er berettiget til, og at hjælpen er tilrettelagt og bliver udført på en faglig forsvarlig måde. Tilsynet skal belyse, hvorvidt:

- Borgerne får hjælp i henhold til kommunens kvalitetsstandarder
- Hjælpen er i henhold til loven og i henhold til afgørelsen om hjælp
- Hjælpen er i overensstemmelse med borgerens aktuelle behov for hjælp
- Forebygge, at eventuelle mindre problemer udvikler sig til store problemer.

Tilsynet har under tilsynene fokus på, at besøgene er afviklet med en anerkendende tilgang med fokus på dialog. Det er intentionen, at tilsynsbesøget kan medvirke til at fremme den videre udvikling af praksis på den enkelte plejeenhed.

Under besøget fokuserer tilsynsførende på plejeenhedens styrker og det, der virker. Det afspejles om muligt i spørgsmålene og dialogen, som kan grundlag for den videre refleksion og analyse af praksis.

Tilsynsførende søger at opnå den fornødne indsigt som grundlag for dialog om eventuelle forbedrings-områder, hvor borgernes behov endnu ikke imødekommes på en måde, som lever op til fastsatte beslutninger og krav i lovgivning, kvalitetsstandarder m.m.

Samlet set stiler tilsynet mod at indfri kommunens behov for:

- Viden om, hvorvidt borgerne får den hjælp, de er berettiget til, og om hjælpen er tilrettelagt og bliver udført på en faglig forsvarlig måde på den enkelte plejeenhed
- Støtte til kvalitetsudviklingen gennem konstruktiv dialog og brugbare kvalitetsdata
- En samlet viden på tværs af plejeenhederne om fælles styrker og udfordringer.

Tilsynsbesøget er gennemført uanmeldt og er et udtryk for det øjebliksbillede, som er tilgængeligt på tidspunktet for tilsynets gennemførelse.

#### Indhold og metode

Tilsynet indsamler data på baggrund af hovedpunkter udvalgt af Thisted Kommune. Tilsynet udføres efter manual, som er tilpasset behovene og prioriteringerne i Thisted Kommune. Manualen indeholder beskrivelse af, hvilke opgaver der ligger før – under og efter besøget, herunder på hvilken måde tilsynet afvikles. Det aftalte minimum af stikprøver fremgår heraf.

Under tilsynsbesøget udvides antallet af stikprøver ved behov for yderligere dataindsamling. Det kan eksempelvis være relevant at udvide stikprøven, når dataindsamlingen viser at 1 ud af 4 borgerforløb har manglende opfyldelse på et kritisk målepunkt. Udvidelsen af stikprøven vil give oplysninger, som kan vise, om der er tale om en enkeltstående situation eller en generel brist i en bestemt arbejdsgang. Denne analyse er afgørende for vurderingen og de givne anbefalinger.

Metoderne bygger på nyeste viden fra akkreditering/tilsyn/audit. De gennemgående metoder er:

- Interview af ledere, medarbejdere, borgere samt eventuelle pårørende
- Dokumentation: Gennemgang af skriftlige vejledninger til medarbejdere, den faglige dokumentation, handleplaner, informationer til borgere m.m.
- Observation af medarbejders praksis, borgers fremtræden og bolig, arbejdsgange, fællesarealer afholdelse af måltider m.m.

Samlet set sikrer den metodiske tilgang en grundig dataindsamling som underlag for analyse og vurdering.



## Vurderingsprincipper

Tilsynsbesøget bidrager til at afdække om den leverede hjælp og det skriftlige arbejdsgrundlag lever op til lovgivningens krav, kommunens kvalitetsstandarder samt almene omsorgs- og sundhedsfaglige standarder.

Vurdering sker på 4 niveauer:

- Den enkelte stikprøve
- Det enkelte målepunkt
- Det enkelte tema
- Det samlede tilsynsresultat

Vurderingsprincipperne sikrer systematisk analyse og vurdering fra den enkelte stikprøve udføres til det samlede tilsynsresultat. Vurderingsprincipperne er skitseret nedenfor og beskrives under figuren.

	Det samlede tilsynsresultat									
<b>Temaer</b>										
<b>Målepunkter</b>										
<b>Stikprøver</b>										

### Vurdering af den enkelte stikprøve

Dataindsamlingen sker ved stikprøver og ved anvendelse af interview, observation og dokumentation. Den indsamlede viden vurderes løbende ift. overensstemmelse med temaerne og målepunkterne.

### Vurdering af de enkelte målepunkter

Hvert af de overordnede temaer belyses af underliggende indikatorer. Tilsynsførende vurderer målopfyldelsen på baggrund af dataindsamlingen. Der kan i nogle tilfælde være enkeltstående fund, som medfører, at målepunktet ikke er opfyldt. Det vil typisk være fund af betydning for borgerens sikkerhed.

Vurderingen sker ud fra 4 kategorier, som farvemærkes af læsevenlige årsager:

	Helt opfyldt
	I betydelig grad opfyldt
	I nogen grad opfyldt
	Ikke opfyldt

Borgerinterview: Borgerinterviewene er foretaget ud fra tilfredshedsskala på 5 trin, hvor den midterste valgmulighed er neutral. Når alle borgers tilfredshed ligger på et af de to højeste scoremuligheder vurderes målepunktet "Helt opfyldt". Når 1 ud af 4 borgers tilfredshed ligger på den laveste score vurderes målepunktet "I nogen grad opfyldt". Spørgeskemaerne kan rekvireres.

### Vurdering af det enkelte tema

På baggrund af de samlede resultater fra målepunkterne vurderes den samlede opfyldelse af det enkelte tema. Et tema kan vurderes som "Helt opfyldt", selvom der er et enkelt fokus med "I betydelig grad opfyldt". Når et af målepunkterne er vurderet "I nogen grad opfyldt" kan den samlede målopfyldelse for temaet højst blive "I betydelig grad opfyldt". Vurderingen sker ud fra samme kategorier og farveskala, som beskrevet ovenfor.

### Det samlede tilsynsresultat

Vurderingen sammenfattes afslutningsvist. Nedenfor ses den anvendte vurderingsskala:

*Målene er i meget høj grad opfyldte*

Alle temaer er samlet set vurderet "Opfyldt" eller "I betydelig grad opfyldt".

Der kan være få afvigelser eller mindre mangler, som vurderes at være under forbedring.





#### *Målene er i høj grad opfyldte*

Højest 1 af temaerne er vurderet lavere end ”Opfyldt” eller ”I betydelig grad opfyldt”.

De erkendte mangler har mindre betydning for borgersikkerheden.

Målopfyldelse forventes at kunne opnås indenfor kortere tid gennem forbedringsindsats.

#### *Målene er i middel grad opfyldte*

Højest 2 af temaerne er vurderet lavere end ”Opfyldt” eller ”I betydelig grad opfyldt” (Tema 1-3).

Der ses forhold, som kan få betydning for den fornødne kvalitet og/eller patientsikkerhed ved uændrede forhold. Løbende opfølgning anbefales.

#### *Målene er i lav grad opfyldte*

Mere end 2 temaer er vurderet lavere end ”Opfyldt” eller ”I betydelig grad opfyldt”.

Der ses forhold, som kan have større betydning for den fornødne kvalitet og/eller patientsikkerhed, hvis forbedringstiltag ikke igangsættes kortere tid efter tilsynsbesøget.

Der kræves en bevidst og målrettet forbedringsindsats for at opnå forbedringer. Handleplan med opfølgning efter kortere tid anbefales eventuelt som fokuseret genbesøg.

#### *Kritisable forhold*

Dette betyder, at den leverede hjælp og/eller det skriftlige arbejdsgrundlag har alvorlige fejl og/eller mangler, vurderet ud fra lovgivningens krav, kommunens kvalitetsstandarder samt almene omsorgs- og sundhedsfaglige standarder.

Manglerne er af et sådant omfang, at der er tale om kritisable forhold for en eller flere borgere og fordrer hurtig/øjeblikkelig handling.



## Om virksomheden og kontaktoplysninger

Den Mobile Kvalitetsafdeling, [akkrediteringsraadgiverne.dk](http://akkrediteringsraadgiverne.dk)  
Egebjergvej 232 A  
4500 Nykøbing Sjælland

Nethe Britt Jorck  
Virksomhedsleder og tilsynschef  
Mobil: +45 2869 8898  
Mail: [nethe@jorck.net](mailto:nethe@jorck.net)

[akkrediteringsraadgiverne.dk](http://akkrediteringsraadgiverne.dk) er en privat leverandør af rådgivning og tilsyn til de danske kommuner og sygehuse, herunder tilsyn og kvalitetsbesøg inden for serviceloven og sundhedsloven.

Konsulentfirmaet består af virksomhedsleder, som sammen med udvalgte samarbejdspartnere varetager alsidige opgaver, f.eks.:

- Uanmeldte kommunale tilsyn efter §151
- Tilsyn med fritvalgsområdet efter § 151c
- Andre kvalitetsbesøg/tilsyn i hjemmesygeplejen, akutfunktioner, plejecentre og hjemmeplejen efter serviceloven og sundhedsloven
- Brugerundersøgelser, herunder borger- og pårørendetilfredshedsundersøgelser
- Kvalitetsbesøg/temperaturmålinger ift. ældretilsynets målepunkter
- Kvalitetsbesøg/temperaturmåling ift. risikobaseret tilsyn med STPS's målepunkter
- Second opinion kombineret med kvalitetsbesøg/tilsyn ved f.eks. klagesager
- Tværsektorielle borgerforløb. Sektoransvarlighed. Ressource- og opgavefordeling

Ovenstående liste er ikke udtømmende. Sundhedslovs- og servicelovsområdet giver stadig mere komplekse udfordringer i hverdagen, hvor vi kan byde ind med et samarbejde med fokus på en bestemt borgersituation, vinkel eller en særlig dagsorden.

### Om virksomhedsleder og tilsynschef

Nethe Jorck har sundhedsfaglig uddannelse (sygeplejerske) suppleret med MPP (Master of Public Policy) til lige med kompetencegivende uddannelser indenfor ledelse, kvalitet og patientsikkerhed. Det omfatter blandt andet uddannelse til auditor for Dansk Standard, uddannelse til akkrediteringssurveyor for IKAS (Institut for Kvalitet og Akkreditering i Sundhedsvæsenet) samt forandringsagentuddannelsen fra Dansk Selskab for Patientsikkerhed.

Nethe Jorck har en årrække beskæftiget sig med sociallovs- og sundhedslovsydelser, kvalitetssikring og patientsikkerhed i kommuner og regioner gennem funktioner som oversygeplejerske, kvalitetschef, tilsynschef, akkrediteringskoordinator m.m.

### Særlig relevante erfaringer:

- akkrediteringssurveyor fra 2006 til 2021 for IKAS. Har udført omkring 150 surveys på sygehuse, i kommuner, præhospital, privathospitaler og speciallægepraksis
- forandrings- og forbedringsarbejde med projekter fra Dansk Selskab for Patientsikkerhed.

Ovenstående har medført lang erfaring og indgående viden og indsigt i spændingsfeltet mellem det, der beslutes og fremgår af lovgivning, retningslinjer, kvalitetsstandarder m.m., og det, der sker i praksis tættest på borgerne.

