

2020

Frederiksberg Kommune

Social-, Sundheds- og
Arbejdsmarkedsafdelingen

**UANMELDT KOMMUNALT TILSYN
OK-FONDEN LOTTE
BORGMESTER FISCHERS VEJ 2A
2000 FREDERIKSBERG
CENTERCHEF MARIE LOUISE FRISCHE**

Tilsynet er gennemført d. 3. december 2020 af tilsynsassistent Kirsten Bech, Social-, Sundheds- og Arbejdsmarkedsafdelingen

1. Formål

Formålet med det årlige uanmeldte kommunale tilsyn er at afdække, hvor vidt plejecentret følger Kvalitetsstandarderne, overholder relevant lovgivning herunder serviceloven, efterkommer beboerens retssikkerhed og leverer en ydelse med fokus på værdighed og respekt for det enkelte menneske. Tilsynet gennemføres på baggrund af Servicelovens § 151. Tilsynet skal medvirke til at skabe læring og fremadrettet udvikling af plejen, og at forebygge ved at gribe ind, før mindre problemer udvikler sig til alvorlige problemer. Af hensyn til læsevenlighed omtales plejeboliger og plejehjem for plejecentre.

2. Præsentation af OK-Fonden Lotte

OK-Fonden Lotte er et selvejende plejecenter med driftsoverenskomst med Frederiksberg Kommune. OK-Fonden Lotte har 60 2-værelses plejeboliger fordelt på 6 etager. Den daglige ledelse forestås af centerchefen.

Tilsynet henviser til Plejehjemsoversigten for OK-Fonden Lotte for yderligere oplysninger:

<https://plejehjemsoversigten.dk/da/Hovedstaden/Frederiksberg/Ok-fonden-Lotte#tabContent1>

Forstanderens præsentation af plejecentret

OK-Fonden Lotte vil fortsat arbejde på at fastholde en stærk fælles kultur, tydelige værdier og høj faglighed. Vi tror på selvbestemmelse og menneskers ret til at leve livet ud fra det enkelte menneskes personlige værdier, ønsker og behov.

På OK-Fonden Lotte er der plads til en meningsfuld hverdag, hvor vi kommer hinanden ved, og hvor livsglæden kan strømme frit. Respekt for beboernes individuelle vaner, ønsker og behov er udgangspunktet for al pleje og omsorg på OK-Fonden Lotte. En tilgang til omsorg og pleje, som kræver, at vi har et indgående kendskab til den enkelte beboers vaner og tidligere livsstil. Derfor lægger vi også vægt på samvær og gode samtaler med beboeren og de pårørende allerede ved indflytningen på OK-Fonden Lotte.

Personalet gør alt for at skabe et trygt og rart hjem for hver enkelt beboer. Det opnår vi mest af alt gennem nærvær og ved at bruge tiden sammen.

3. Tilsynsresultat

Med en pointscore på 5-0, hvor 5 er bedst, har plejecentret opnået nedenstående score inden for 7 fokusområder. Pointscoren er beregnet ud fra den procent, som plejecentret har opnået ved opfyldelsen af de opstillede mål, hvor 100-91% giver 5 point, 90-81% giver 4 point, 80-46% giver 3 point, 45-31% giver 2 point, 30-11% giver 1 point, 10-0 % giver 0 point. Scoren 5 kan indeholde få forbedringspotentialer.

Tilsynets opsamling på fund	2020	2019	2018 Omregnet
Beboeroplevelsen			
1. Personlig pleje	5	5	5
2. Hjælp, støtte og omsorg	5	5	5
3. Aktiviteter	5	5	5
4. Træning/Vedligeh. ADL-funkt.	5	5	5
5. Praktisk hjælp – egne ressourcer	5	5	5
6. Hverdagen på plejehjemmet	5	5	5

7. Værdigrundlag	5	5	5
<i>I alt gennemsnit</i>	5	5	5
Tilsyn i hjemmet			
8. Rengøring	5	5	5
9. Soignering	5	5	5
10. Værdighed	5	5	5
<i>I alt gennemsnit</i>	5	5	5
Medarbejderoplevelsen			
11. <i>Medarbejderoplevelsen – samlet</i>	5	5	5
Tilsyn ved rundgang			
12. Rengøring	5	5	5
13. Soignering	5	5	5
14. Værdighed	5	5	5
<i>I alt gennemsnit</i>	5	5	5

Dokumentationsgennemgang og tjek
Tilsynet vurderer, at den gennemgåede dokumentation stort set lever op til aftaler og krav til dokumentation i Frederiksberg Kommune. Der er få udviklingspotentialer.

Tilsynets overordnede oplevelse er et velfungerende plejecenter med få udviklingspotentialer.

På baggrund af tilsynsbesøget kan peges på følgende udviklingspotentialer:

3 beboere er interviewet. Tilsynet bemærker, at en beboer har meget nedsat hukommelse. Tilsynet har talt med i alt 3 beboere.

Beboerinterviews

- *Ad 1 og 2:* Beboerne oplever, at de får eller får tilbudt den pleje, hjælp og omsorg, de har behov for på en ordentlig måde, men at de generelt kan klare sig selv. Man kan tale med medarbejderne og at der er tid til det.
- *Ad 3:* Beboerne oplever, at de tilbydes og deltager i husets aktiviteter efter behov og ønske. En beboer efterspørger flere gåture, nogen at spille kort med eller en anden aktivitet.
- *Ad 4:* Beboerne deltager i træning efter lyst og behov. En beboer husker ikke noget om træning.
- *Ad 5:* Beboerne er tilfredse med rengøring og tøjvask.
- *Ad 6:* 2 beboere oplever, at maden og måltidets rammer er gode. En beboer er ikke helt tilfreds med maden og oplever det tillige udfordrende at spise sammen med andre, som af forskellige årsager har behov for hjælp. Beboeren oplever, at der er forståelse hos medarbejderne herfor og at der tages hensyn hertil. Beboeren oplever, at det er for tidligt at spise varm mad kl. 12. Beboerne benytter generelt ikke klokkekald.
- *Ad 7:* Beboerne oplever, at plejecentret er et godt sted at bo. De oplever, at der er en god tone. En beboer har gennem den seneste tid oplevet, at tonen af og til har været lidt uhensigtsmæssig og er

blevet usikker på sin berettigelse på at bo på plejecentret. *Ledelsen har fremsendt en fyldig beskrivelse af forholdene generelt og særligt for denne demente beboer. Ledelsen vurderer, at ikke mindst corona situationen med covid-smittede beboere, behovene for isolation, medarbejdernes brug af værnemidler samt brug af vikarer kan være medvirkende til beboerens oplevelse. Beboeren hilses altid med øjenkontakt og en hånd og tilbydes deltagelse i samvær og aktiviteter og der laves tryghedsskabende indsatser.*

Pårørende interviews

- En af de interviewede beboere giver samtykke til, at tilsynet kontakter en pårørende for at få dennes tilkendegivelser om forholdene på plejecentret i forhold til beboerens behov. Den pårørende kontaktes pr. telefon. Samtalen foregår i boligen og beboeren hører med.
- En beboer ser ingen grund til, at tilsynet kontakter pårørende, da beboeren kan svare for sig selv og en beboer ønsker ikke, at tilsynet kontakter en pårørende.
- Den interviewede pårørende er sikker på, at beboeren er tilfreds med forholdene.
- Den interviewede pårørende har selv kun oplevet gode forhold efter den relativt nylige indflytning, selvom vedkommende ikke har haft adgang grundet corona og ikke selv har oplevet forholdene.

Medarbejderinterviews

De tre interviewede medarbejdere har sundhedsfaglig uddannelse og har været ansat mellem 2 måneder og 2 år.

- Medarbejderne oplever, at de tilbyder beboerne hjælp og støtte til den personlige pleje herunder bad, neglepleje, barbering og toiletbesøg, tilpasset den enkeltes ønsker og behov. De bemærker, at beboerne selv bestemmer.
- Medarbejderne oplever, at de støtter og drager omsorg for beboerne, fx ved at afdække årsager til, at en beboer er urolig, og at de i det hele taget er tilstede og opmærksomme på beboernes behov.
- Medarbejderne oplever, at der er aktiviteter også under den aktuelle corona situation, og at de målretter aktivitetstilbud efter beboerens behov, fx at holde i hånd, sidde sammen, høre musik som fx rock, individuelt eller i grupper.
- Medarbejderne oplever, at de arbejder rehabiliterende og guider og støtter beboerne, så de ikke mister deres ressourcer. De oplever, at beboerne får en suveræn træning af fysioterapeuter og at der er mulighed for, at langtidssyge beboere får genoptræning, herunder lungefysioterapi.
- Medarbejderne er tilfredse med den leverede praktiske hjælp. De oplever, at de går baglæns ud af hjemmet for at sikre, at der er pænt og ordentligt hos beboerne.
- Medarbejderne oplever, at maden er god, og at beboerne er tilfredse med den og med måltidets rammer, hvor der er hygge, samvær og ro og mulighed for medarbejderne for gode observationer af beboernes tilstand og behov for hjælp. De oplever, at de tager klokkekald uden unødigt ventetid.
- Medarbejderne oplever, at der på plejecentret er en god tone. De oplever, at de har kompetencerne til at hjælpe og pleje beboerne fx vedrørende ernæring, demens, inkontinens og forebyggelse af magt. Der er gode kolleger og ledere, og tryghed, som øger fagligheden. Inden corona situationen var der kurser, som så småt er begyndt igen.

Tilsynets bemærkninger

- Tilsynet har ikke bemærkninger til rengøring og soignering ved tilsyn i beboerens hjem eller ved rundgang på plejecentret. Tilsynet bemærker, at beboerne alle steder bliver talt med respekt og

værdighed. Tilsynet vurderer, at der er en god stemning på plejecentret. Tilsynet deltager ikke i måltider grundet afstandskrav på grund af corona situationen.

Dokumentation

Tilsynet gennemgår dokumentation på 3 journaler på relevante områder. I de 3 journaler lever dokumentationen stort set op til aftaler og krav til dokumentation i Frederiksberg Kommune.

- Tilsynet vurderer, at af dokumentationen i de 3 journaler fremgår det samlet set, at beboerne har funktionsevnetab, hvilken hjælp og støtte de enkelte beboere har behov for og hvad, der er aftalt og planlagt.
- Tilsynet vurderer, at strukturen i dokumentationsmetoden Fælles Sprog III (FSIII) metodisk ikke anvendes stringent efter hensigten. Beboerens funktionsevnetilstand er ikke altid helt tydelig, da det af den faglige vurdering fx ikke tydeligt fremgår, hvad beboeren "Kan" og/eller "Ikke kan" i forhold til funktionsevnetilstand. Af og til dokumenteres, at beboeren ikke har funktionsevnetab. Der skal kun dokumenteres ved funktionsevnetab. Dette jf. Frederiksberg Kommunes "Faglig vejledning – dokumentation i Cura" og tilhørende "Bilag til: Faglig vejledning – dokumentation i Cura" begge fra februar 2020.
- Tilsynet vurderer, at der generelt er dokumentation af beboernes funktionsevnetab og medarbejderindsatser. Dette dokumenteres af og til under "Årsagsfritekst", et felt som ikke skal benyttes.
- Medarbejderens indsats, som primært skal fremgå af en besøgsplan, er af og til dokumenteret sammen med funktionsevnetilstanden, hvilket den ikke skal være. Dette for at undgå dobbeltdokumentation.

Opfølgning på seneste tilsyns udviklingspotentialer:

- OK-Fonden Lotte havde risikobaseret Ældretilsyn fra Styrelsen for Patientsikkerhed i januar 2020, hvor plejecentret blev indplaceret i kategorien "Ingen problemer af betydning for den fornødne kvalitet".
- Frederiksberg Kommunes seneste uanmeldte kommunale tilsyn er gennemført d. 15. oktober 2019. De primære aftaler for det kommende år var fokus kompetenceudvikling med undervisning i grundlæggende sygepleje, ernæring og måltidets rammer, uddannelse inden for demens, samt fokus på dokumentationspraksis.
- Ledelsen oplyser, at som en del af den grundlæggende sygepleje har der været stort fokus på hygiejne som følge af corona situationen. Den i september iværksatte undervisning om ernæring mv., som et forbedringsprojekt i samarbejde med Frederiksberg Kommune, er udskudt grundet corona situationen til fortsættelse i foråret 2021, der er lavet et undervisningsprogram til opkvalificering af medarbejderne i at kunne håndtere mennesker med demens til iværksættelse primo 2021 og der er arbejdet med og der arbejdes vedvarende med dokumentationspraksis.
- Frederiksberg Kommunes tilsyn vurderer, at plejecentret har arbejdet målrettet med opfølgning på det uanmeldte tilsyn i oktober 2019 og de handlinger og aktiviteter, der blev aftalt ud fra de vilkår, som corona situationen har givet.

Efter dialog mellem tilsynet og plejecentret er der, som opfølgning på tilsynsbesøget, aftalt følgende handlinger og aktiviteter i det kommende år:

- At ledelsen på OK-Fonden Lotte, som ved tilsynet i 2019, sætter fokus på områderne omkring ernæring, med udgangspunkt i "Fokusaftalen med Frederiksberg Kommune – Det givende måltid – mæt i krop og

sjæl". Dette gælder uddannelse i måltidsvært, relationel kapacitet – med dysfagi som indsats, undervisning i madens sammensætning og ernæringstæthed samt tværkollegial forståelse af opgaver.

- At ledelsen på OK-Fonden Lotte sikrer, at undervisningsprogrammet om demens iværksættes som planlagt januar/februar 2021.
- At ledelsen på OK-Fonden Lotte sikrer, at den planlagte undervisning i palliation iværksættes.

4. Hvad undersøges

Beboerinterview og samtaler læner sig op ad Kvalitetsstandarderne og Ældrepolitikken og afspejler, om beboerne får den hjælp, de har behov for og tilfredsheden hermed.

Observationer på fællesarealerne skal belyse, om beboerne modtager pleje, omsorg og støtte jf. Kvalitetsstandarderne mm. samt om den generelle standard lever op til hertil.

Medarbejderinterview og samtaler er medarbejderens oplevelse af, om beboerne får den pleje, støtte og hjælp, de har behov for, og om medarbejderen har kompetencerne til at give den, samt den generelle tilfredshed med plejecentrets indsats over for beboere og medarbejdere.

Pårørendesamtaler læner sig op ad Kvalitetsstandarderne og Ældrepolitikken og afspejler, om de pårørende oplever, at beboerne får den hjælp, de har behov for og tilfredsheden hermed.

Dokumentation

Dokumentationen vurderes ud fra de aftaler, der foreligger jf. "Faglig vejledning – dokumentation i Cura", "Bilag til: Faglig vejledning – dokumentation i Cura" og relevante vejledninger, krav jf. "Vejledning om sygeplejefaglige optegnelser" fra Sundhedsstyrelsen samt god faglig standard.

Der laves gennemgang og tjek af dokumentationen for sikring af, at ovenstående aftaler og vejledninger følges og med henblik på læring samt vejledning og sparring.

Frederiksberg Kommune konverterede til omsorgssystemet Cura og Fælles Sprog III (FSIII) d. 1. maj 2018. På Ældre- og Omsorgsudvalgets møde den 19. november 2018, punkt 104 "Delstatus på smart sundhed - implementering af Cura", blev det besluttet at tage orienteringen om status på implementering af Cura til efterretning. I sagen fremgår det, at forvaltningens vurdering var, at der var behov for at udvide implementeringen, således at den også løb i 2019. På baggrund af dette blev der ved tilsynsrunden i 2019 udelukkende givet vejledning og sparring i forhold til den oplevede dokumentation og ikke point som ved tidligere tilsyn.

Som noget nyt har Frederiksberg Kommune fra januar 2020 besluttet at ændre for praksis af dokumentation af funktionsevnetilstande i Cura, jf. "Faglig vejledning – dokumentation i Cura". Det vedrører servicelovsydelser. Forvaltningen vurderer, at med omsorgssystemet Cura er det ikke muligt, at lave et pointsystem, svarende til det pointsystem, som tidligere blev anvendt i forbindelse med tilsyn. Dette da det ikke kan blive sammenligneligt og retfærdigt på tværs af plejecentrene og i forhold til hjemmeplejeleverandører. Ved det aktuelle tilsyn er der derfor ikke givet point, men foretaget en vurdering.

Dokumentationen vurderes ud fra, i hvilket omfang plejecentret lever op til aftaler og krav:

- "Tilsynet vurderer, at den gennemgåede dokumentation lever op til aftaler og krav til dokumentation i Frederiksberg Kommune. Der er enkelte udviklingspotentialer."
- "Tilsynet vurderer, at den gennemgåede dokumentation stort set lever op til aftaler og krav til dokumentation i Frederiksberg Kommune. Der er få udviklingspotentialer."
- "Tilsynet vurderer, at den gennemgåede dokumentation ikke lever helt op til aftaler og krav til dokumentation i Frederiksberg Kommune. Der er udviklingspotentialer."
- "Tilsynet vurderer, at den gennemgåede dokumentation ikke lever op til aftaler og krav til dokumentation i Frederiksberg Kommune. Der er flere udviklingspotentialer."

5. Metode ved det aktuelle tilsyn

Det uanmeldte kommunale tilsyn er aflagt i tidsrummet fra kl. 8-16.30 og tager udgangspunkt i en helhedsvurdering af plejecentret.

Tilsynet taler indledningsvis med forstanderen og ledergruppen. Ved det aktuelle tilsyn deltager forstander og 2 afdelingsledere hele dagen ved gennemgang af dokumentation sammen med relevant medarbejder fra de udvalgte afdelinger. Den ledende fysioterapeut orienteres ved tilsynets afslutning overordnet om de fund, tilsynet har gjort ved interviews. Forstanderen orienteres efter aftale et par dage senere af tilsynet om de fund, som tilsynet har gjort.

Tilsynet udvælger suverænt på de respektive afdelinger 3 beboere til tilsyn ud fra en planlagt systematik, der kun er kendt af tilsynet.

Beboerne giver tilsagn om at deltage i tilsynet.

Tilsynet hilser på og interviewer de 3 beboere.

Tilsynet indhenter beboernes samtykke til kontakt til at tale med pårørende.

Tilsynet foretager tjek af dokumentation hos de udvalgte beboere.

Tilsynet foretager ikke samtaler med andre beboere i forbindelse med rundgang på plejecentret.

Tilsynet foretager interviews med 3 medarbejdere. De har ikke ledelsesbeføjelser.

Tilsynet foretager observationer hos beboere og medarbejdere samt på fællesarealer.

Forvaltningen har godkendt, at tilsynet er gennemført i overensstemmelse med tilsynskonceptet.