

Tilsynsrapport Plejecenter

Uanmeldt tilsyn hos Øsby og Humletoften Plejecenter, 2017

1. Fakta om tilsynet

Nedenfor præsenteres tilsynssted samt tilsynets datagrundlag og metoder kort.

Plejecentrets navn og adresse
Øsby Plejecenter Øsbygade 89 6100 Haderselv & Humbletoften Plejecenter Hjortebrovej 44 6100 Haderslev
Leder
Lis Østergaard Johansen
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
26.09.2017 10.30 – 15.00
Datagrundlag
Ved tilsynet er det planlagt, at der skal foretages stikprøver i forhold til 2 borgere, en borger fra Øsby Plejecenter og en borger fra Humletoften Plejecenter. Samt gennemgang af 5 tilfældige borgerjournaler hhv. tre fra Humletoften Plejecenter og to fra Øsby Plejecenter. Dataindsamlingen er foretaget ved gennemgang af borgernes pleje- og omsorgsjournal, observation af borgeren og dennes hjem samt interview/samtale med henholdsvis borgere og medarbejdere. Begge borgere har givet tilsagn om at deltage i tilsynet. Tilsynet har gennemført interview med 2 - 4 medarbejdere (det varierede hvor mange der deltog på Humletoften). Tilsynet foretog også interview med Teamleder Vibeke Surland på Øsby plejecenter samt plejecenterleder Lis Østergaard Johansen.
Tilsynsførende
Kvalitets- og velfærdsteknologikonsulent Lene Bjørn Jensen

2. Samlet tilsynsresultat for Øsby Plejecenter og Humletoften Plejecenter.

Tilsynet har gennemført et uanmeldt tilsyn hos Øsby og Humletoften Plejecenter. På baggrund af det indsamlede datamateriale og den efterfølgende analyse heraf, har tilsynsførende Lene Bjørn Jensen vurderet Øsby og Humletoften Plejecenter til at være godkendt med mangler ved det uanmeldte tilsyn.

Resultatet præsenteres nedenfor.

Samlet vurdering

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

Det ovennævnte vurderingsresultat er baseret på de principper, der er udarbejdet i forbindelse med gennemførelse af tilsyn på ældreområdet i Haderslev Kommune (Tilsynspolitik 2017).

2.1 Begrundelse for tilsynsresultat

Den overordnede vurdering begrundes nedenfor.

Styrker	
Beskrivelse af de punkter, hvor den leverede ydelse og/eller det skriftlige arbejdsgrundlag lever op til tilsynet	<p>Beboere på både Øsby og Humletoften giver udtryk for at trives og være glad for personale. Medarbejdere, teamleder samt leder fortæller om flere ting der er vigtige at have med for at sikre beboerne kan leve et værdigt liv. De fortæller ligeledes om alle de metoder og tiltag de har ift. at drage beboerne ind og aktivere dem så meget, som muligt. Her fortæller den ene beboer også at hun sætter pris på at gøre alt det hun kan i så lang tid, som det er muligt. Medarbejderen på Øsby fortalte at hun er rigtig glad for kontaktpersonsordningen og det gjorder man kom lidt tættere på, hvor teamlederen i Øsby også fortæller hvordan de arbejder mere i teams for at klæde medarbejderne på, til at kunne gå ind og tage hinandens beboere uden at have det svært med dette. Alle medarbejdere følte sig rigtig godt klædt på til at håndtere de opgaver der er i deres arbejde og både teamleder og leder fortæller hvordan de sikre at medarbejderne er klædt på. Beboerne så velplejede ud og deres lejligheder ren. Cafeen på Humletoften og siddeområdet var rigtig hyggeligt, lyst og rummeligt. Alle gav udtryk for at få læst tilbage i 'notater' hver morgen såvel, som adviserne. De var alle inde og kigge på daglig basis og medarbejderne på Humletoften gav udtryk for at dokumentere på daglig basis. Både teamleder og leder fortæller hvordan de arbejder med dokumentationen, ofte når den opstår i situationen. Medarbejdere, beboere, teamleder og leder giver udtryk for</p>

	<p>mange aktiviteter, store som små, hvor beboerne giver udtryk for at synes det er rigtig fint udvalg.</p> <p>Livshistorien bruger de i det daglige og der bliver snakket om denne til indflytningsamtalerne. Der opstartes et arbejde af de to sygeplejerske i efteråret vedr. den værdige død. Når tilsynet hører medarbejdere og teamleder fortælle om dette har de god indsigt ind i 'den værdige død'.</p>
Mangler	
Beskrivelse af de punkter, hvor den leverede ydelse og/eller det skriftlige arbejdsgrundlag ikke lever op til tilsynet	<p>Manglende ID på nogle af medarbejderne.</p> <p>At køkken på øvre etage i Øsby bliver gjort mere hyggelig.</p> <p>Dokumentationen.</p>
Alvorlige fejl og mangler	
Beskrivelse af de punkter, hvor den leverede ydelse og/eller det skriftlige arbejdsgrundlag har alvorlige fejl og/eller mangler, vurderet ud fra lovgivningens krav, kommunens kvalitetsstandarder, øvrige interne beslutninger og værdier samt almene sundhedsfaglige standarder. Manglerne er af et sådan omfang eller af en sådan karakter, at der er tale om kritisable forhold for en eller flere borgere og fordrer hurtig / øjeblikkelig handling.	

2.2 Tilsynets overordnede bemærkninger og anbefalinger

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

Bemærkninger	Anbefalinger
	<p>Tilsynet kan se et kvalitetsløft ved at fokusere på:</p> <ul style="list-style-type: none"> - At alle går med synlig ID, hele tiden. - At køkken på øvre etage i Øsby bliver gjort mere hyggelig. - At der arbejdes med dokumentationen. Herunder vil tilsynet opfordre til specielt at have fokus på områder, som helhedsbeskrivelse og rehabilitering.

2.3 Oversigt over tilsynsresultater for de enkelte mål og indikatorer

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

	kendt	kendt med mangler	lige fejl og mangler	
Mål 1: Borgers mulighed for at leve et værdigt liv				
Indikator 1.1	X			<p>Beboeren på Øsby er rigtig glad for at være der og fortæller "de er alle flinke". Hun har en følelse af at medarbejderne udviser respekt for hende og hendes hjem, samtidig med at hun får den hjælp der er behov for.</p> <p>Medarbejderen fra Øsby fortæller hvordan de bruger livshistorien for at sikre beboernes værdige liv, samtidig nævner hun at det at bibeholde beboernes funktioner og færdigheder er vigtigt for at sikre et værdigt liv.</p> <p>Medarbejderne på Humletoften fortæller hvordan selvbestemmelse og det at vide lidt om beboernes levede liv er nogle af de ting der gør man kan sikre et værdigt liv for beboerne.</p> <p>Teamleder Vibeke Surland fortæller hvordan det er vigtigt at tage udgangspunkt i beboerne for at højne borgerens livskvalitet. Hun fortæller også hvordan de om morgenen uddeler beboerne ift. Kontaktpersoner, plejemæssige opgaver beboerne har mv. Her fortæller medarbejderen at hun sætter stor pris på kontaktpersonordningen og der lærer man ligesom den enkelte lidt bedre at kende, hun er selv kontaktperson for 3 samtidig pointere hun også vigtigheden af teamdannelserne.</p> <p>Lederen for Øsby og Humletoften fortæller hvordan de afholder beboer- og pårørende møder to gange årligt. Hvordan de arbejder meget med at lytte til beboerne og hvordan de har fået mere tid til den enkelte beboer ved at anskaffe rengøringshjælp og herved har mere tid til klippekortet, hvilket alt sammen spiller ind i det at beboerne kan leve et værdigt liv.</p>
Mål og Indikatorer	Godkendt	Godkendt	Alvorlige	Beskrivelse og vurdering

			med mangler	fejl og mangler	
Mål 2: Borgerinddragelse og anvendelse af borgers ressourcer i det omfang, det er muligt					
Indikator 2.1		X			<p>Beboeren på Humletoften fortæller hvordan hun gør alt hvad hun kan selv og pointere vigtigheden heraf. Samtidig fortæller hun hvordan hun stadig får den hjælp hun har behov for.</p> <p>Teamleder Vibeke Surland fortæller hvordan de har et godt tværfagligt samarbejde hvor både ergo og fysioterapeuter kommer i huset og er bevidst om at tage rehab teamet i brug, om nødvendigt. Samtidig fortæller hun hvordan hun selv deltager i plejen og derfor kan se hvorvidt beboerne hun er hos, reagere og automatisk går i gang med at anvende egne ressourcer, hvilket giver et godt praj om hvordan der arbejdes med beboerinddragelse i Øsby. Det er vigtigt at vedligeholde, det er for beboerens bedste, hvilket medarbejderen fra Øsby også fortæller. Ved de beboere der måske ikke er så villige til at blive mere aktive i hverdagsituationerne bliver overtalelse (på den gode måde) og guidning brugt, hvilket er ret effektivt. Dog fortæller medarbejderne fra Humletoften også at beboerne godt kan udfordre de nye og snyde sig til mere hjælp, hvilket da også sker for dem, selvom de kender beboerne bedre.</p> <p>Lederen for Øsby og Humletoften fortæller hvordan hun har haft borgerinddragelse med på personalemøder og teammøder. Hvor teammøderne er mere konkrete ift. de specifikke beboer.</p>
Mål og Indikatorer		Godkendt	Godkendt med mangler	Alvorlige fejl og mangler	Beskrivelse og vurdering
Mål 3: Kvaliteten af hjælpen					
Indikator		X			Beboeren på Øsby fortæller hvordan hun sætter pris på at sidde til

<p>3.1</p>				<p>bords med jævnaldrende kvinder når de spiser, så kan de nemlig sidde og tale om "gamle dage" og der er hyggeligt. Generelt synes hun maden er rigtig god og varieret. Her fortæller beboeren fra Humletoften at hun godt synes maden kunne være mere varieret, hvis det stod til hende ville hun helst have suppe og grød men det er ikke muligt her.</p> <p>Medarbejderen i Øsby fortæller hvordan hun føler sig godt klædt på til arbejdet, hun kan lide at ikke en dag er ens.</p> <p>Teamleder Vibeke Surland fortæller hvordan de i Øsby har kontaktpersonsordningen hvor medarbejderne har cirka tre beboere pr medarbejder, hvilket også gør sig gældende på Humletoften. I Øsby har de også arbejdet meget med teamdannelse, hvor medarbejderne skal kunne tage hinandens beboere og samtidig med, at føle sig sikre på det. På Humletoften arbejder de i teams og tager jævnligt hinandens beboere.</p> <p>Fordi de på Humletoften arbejder i blandede vagter kan de godt have svært ved at honorere kontaktpersonsordningen idet de ikke kan lave meget af det praktiske, som kontaktpersonen skal gøre i aftentimerne da det ofte handler om at ringe og bestille diverse.</p> <p>For at sikre medarbejderne er klædt på gør teamlederen i Øsby meget ud af at spørge ind og vise hvor procedurerne ligger, undervise samt opsøge dialog.</p> <p>Køkkenet på øvre etage i Øsby syntes "tomt".</p> <p>Både beboerne i hhv. Øsby og Humletoften ser velplejede ud. Deres egne lejligheder fremstår rene og hyggelige. Tilsynet ser gangene på både Øsby og Humletoften, som en anelse kliniske men pga. måden indretningen af den invendige struktur er anerkender tilsynet også udfordringen i at komme udenom dette.</p> <p>Cafeen og arealet omkring denne, er på Humletoften rigtig hyggelig, lys og rummelig.</p> <p>Ikke alle på Humletoften havde ID på sig da de fortæller de har det på vesten, som de så tager af. Samtidig argumenteres der at "de" (tilsynet går ud fra der her menes beboere og pårørende) godt ved</p>
-------------------	--	--	--	--

					<p>hvem de er og mange kan ikke læse skiltene alligevel.</p> <p>Lederen for Øsby og Humletoften fortæller hvordan hun prøver at være en synlig leder, komme ud og tale med beboerne og de har også for nyligt fået en teamleder i Øsby. Hun fortæller hvordan hun i mus samtalerne kigger på hvad medarbejderne muligvis kunne have gavn af ift. kurser og lignende for at sikre de er godt klædt på til de opgaver de står overfor.</p>
Mål og Indikatorer		God-kendt	God-kendt med mang-ler	Alvor-lige fejl og mang-ler	Beskrivelse og vurdering
Mål 4: Dokumentation er opdateret, tilstrækkelig og fyldestgørende					
Indikator 4.1			X		<p>Hver morgen læser de sammen, tilbage et døgn i notatark såvel, som adviser, både på Øsby og Humletoften.</p> <p>Teamleder Vibeke Surland fortæller hvordan de Øsby arbejder meget med dokumentation og det at blive mere fortrolig med højt-læsning om morgenen. Medarbejderen fra Øsby fortæller hvordan hun dokumentere i journalen og hun er inde og kigge hver dag. Hun fortæller endvidere det er vigtigt at rette i journalen når der observeres ændringer i beboernes tilstande.</p> <p>Medarbejderne på Humletoften fortæller hvordan de synes de er gode til at dokumentere, de viser tilsynet både, klippekortskalenderen der bliver udleveret til den enkelte beboer samt beboersedlen, som er en oversigt over hvad de enkelte beboere skal i løbet af et rum tid. De fortæller de både reg. På disse sedler såvel, som i omsorgssystemet og nogle gange i deres egen kalender, de fortæller hvordan dette fungerer rigtig godt for dem.</p> <p>Lederen for Øsby og Humletoften fortæller hvordan hun har flere der ser på dokumentationen og de laver opslag til medarbejderne om at</p>

					<p>de kan komme og få hjælp til at dokumentere mv. hun fortæller endvidere hvordan hun oplever at tage dokumentationsproblematikkerne når de opstår f.eks. på teammøderne eller ved kommentarerne fra embedslægetilsynene, det gør det mere visuelt.</p> <p>Efter gennemgang af 5 forskellige journaler hvoraf tre er fra Humletoften (da de har flest beboere) og to fra Øsby ses der at:</p> <p>Alle havde udfyldt stamdata</p> <p>4 ud af 5 havde udfyldt hjælpers daglige gøremål.</p> <p>4 ud af 5 har dokumenteret hvem der er kontaktperson (2 af journalerne var det både en SSA/SSH og en centersygeplejerske der stod på, to forskellige steder i journalerne).</p> <p>3 ud af 5 havde dokumenteret: "varetagelse af helbredsmæssige interesser"</p> <p>2 ud af 5 havde oprettet et rehabiliteringsområde (heraf var det ene kun med et overordnet mål uden evalueringer, hvor der tilgængæld var et område der hed "funktionsniveau" hvor beboerens ADL bliver udfordret. Den anden rehab plan var der ikke registreret noget på siden 2016)</p> <p>2 ud af 5 havde en udfyldt livshistorie dokumenteret.</p> <p>Der blev set en tendens ved alle helhedsbeskrivelser at ikke alle felter var udfyldt og at der var områder hvor redigeringsdatoen er tilbage fra 2007. – hvilket får tilsynet til at overveje hvorvidt medarbejderne går ind og opdaterer informationerne engang imellem.</p>
Mål og Indikatorer		Godkendt	Godkendt med mangler	Alvorlige fejl og mangler	Beskrivelse og vurdering
Mål 5: Borgers muligheder for at deltage i relevante aktiviteter					

Indikator 5.1		X			<p>Beboeren i Øsby viser hendes aktivitetskalender, som indeholder spil som boccia og klaverkoncert. Beboeren fortæller endvidere at hun er glad for at læse bøger og hvordan hun, når der er gode dage sidder sig ud på deres altan, som er rigtig fin.</p> <p>Beboeren på Humletoften fortæller hvordan hun engang imellem hjælper med at dække bord, hælde kaffe op. Hun bruger meget opholdsstuen, hvor hun ser tv med de samme, hvilket er hyggeligt.</p> <p>Teamleder Vibeke Surland fortæller hvordan de har en flexjobber ansat I Øsby til at stå for aktivitering f.eks. gåture.</p> <p>Beboeren på Humletoften fortæller også hvordan hun har været rigtig glad for Dora (aktivitetsmedarbejderen) og været med til flere af hendes arrangementer. Samtidig kommer der nogle unge fra produktionshøjskolen og laver gymnastik med de ældre i Øsby. Klippekortet er generelt noget alle medarbejdere som ledere både på både Øsby og Humletoften plejecenter er glad for.</p> <p>For at have mere tid til klippekortet har de ansat rengøringshjælp både på Øsby og Humletoften hvilket er noget de alle er rigtig glade for.</p>
Mål og Indikatorer		Godkendt	Godkendt med mangler	Alvorlige fejl og mangler	Beskrivelse og vurdering
Mål 6: Borgernes udbytte af de tiltag der er igangsat vha. værdighedsmilliarden i 2016 og 2017.					
Indikator 6.1		X			<p>Både i Øsby og Humletoften, fortælle de hvordan de anvender livshistorien på den ene eller anden måde og forklare vigtigheden af en beboers livshistorie. Medarbejderen fra Øsby fortæller hvordan de sammen med pårørende får udfyldt livshistorien.</p> <p>Medarbejderne fra Humletoften fortæller hvordan de bruger</p>

				<p>indflytningssamtalerne til blandt andet, at forventningsafstemme og tale om det levede liv.</p> <p>Den værdige død, er noget der vil blive arbejdet med på begge plejecentre i efteråret. Begge sygeplejersker på hhv. Øsby og Humletoften, planlægger med dette. Tilsynet oplever at når der spørges ind til den værdige død og den behandlig man skal give i denne tid er der god forståelse for dette på både Øsby og Humletoften hvor begreber, som 'god og kærlig pleje' bliver brugt af alle, det er også vigtigt at prioritere tid hos den døende og altid holde døren åben for pårørende.</p> <p>Lederen for Øsby og humletoften fortæller hvordan en af hendes teamledere har en fin tjekliste, som skal gennemgås ved indflytningssamtaler samt at både pårørende og kontaktpersonen også deltager i disse.</p>
--	--	--	--	--

Opfølgning:

Tilsynet beder om at der udarbejdes handleplan, som imødekommer de mangler, som tilsynet har beskrevet. Handleplanen skal fremsendes til tilsynet senest 4 uger efter modtaget endelig rapport dvs. d. 30.11.2017