

## Kommunalt tilsyn på Hemmet Plejehjem 2023

### Indledning

Denne tilsynsrapport er udarbejdet på baggrund af et uanmeldt kommunalt tilsyn den 7. november 2023. Tilsynet er varetaget fra Faglig Drift og Udvikling, Sundhed og Omsorg af Margrethe Siig.

Tilsynet er gennemført ved to interviews med henholdsvis en tværfaglig medarbejdergruppe og en leder.

Der er blevet interviewet ud fra en spørgeguide. Spørgsmål 1-10 målrettet medarbejderne og spørgsmål 11-18 målrettet leder.

### Spørgeguidens overordnede emner:

- beboernes ønsker, behov, værdier og inddragelse (pkt. 1, 2, 11 og 12)
- beboernes funktions og helbredstilstand (pkt. 3 - 7)
- oplevelsen af fællesskab, aktiviteter og identitet (pkt. 8, 14 og 15)
- pårørendesamarbejde (pkt. 9)
- rengøring, vask og skift af sengelinned (pkt. 10)
- Sundhedspolitikens mål om brobygning med lokale civile aktører (pkt. 13)
- plejehjemets arbejde med resultatet fra brugerundersøgelsen sommeren 2023 (pkt. 16-18)

### Observationer:

Undervejs i interviewet (punkt 1, 2, 5, 7 og 9) har medarbejderne overfor interviewer skullet forevise konkrete eksempler på dokumentation, der understøtter deres udsagn f.eks.:

- Er der en stringent praksis fra beboer til beboer, så medarbejderne ved, hvor de skal finde og notere informationer?
- Er oplysningerne forståelige og fyldestgørende?
- Er informationerne dokumenteret (tjekkes hos 3 tilfældige beboere)?

Endvidere noteres tilsynsførendes generelle observationer fra tilsynet og samtaler med beboere evt. til sidst i tilsynsrapporten.

### Opsamling på interviewene

#### Medarbejderne:

- 1. Hvordan arbejder I med de vigtige elementer i beboerens liv, eks. vaner, værdier, interesser. Hvor kan man se, hvad der er vigtigt for beboeren og hvordan I understøtter dette? (Vis dokumentation)**

Vi holder indflytningssamtaler, hvor vi spørger ind til vaner, ressourcer, ønsker og motivation. Her spørger vi også beboerne om, hvad der er vigtigt i deres liv.



Det er somme tider et puslespil at finde, men man kommer langt, når man læser døgnrytmeplanen og livshistorien.

Vi støtter beboerne i de funktioner, de har, så de bliver ved med at opretholde de vigtige funktioner. Det kan være alt fra at tage sko på og vaske sig selv til at vaske op eller feje fliser.

Vi skriver det i døgnrytmeplanerne, som hver måned bliver ajourført på alle beboerne. Når vi udfylder og læser skemaet "Generelle oplysninger", så får man virkelig et godt og brugbart kendskab til beboeren.

**Tilsynsførendes observation:**

**Fremgår det af dokumentationen i EOJ(plejehjemmets elektroniske omsorgssystem), hvad beboerne ønsker er og hvordan medarbejderne kan understøtte disse?**

Livshistorien er udfyldt og rummer en del af disse informationer.

I døgnrytmeplanerne kan man se, hvad beboerne selv vægter højt, og døgnrytmeplanerne afspejler tilgangen til beboerne.

**2. Hvordan arbejder I med beboernes individuelle ønsker og behov for personlig pleje, aktiviteter og døgnrytme? (vis dokumentation)**

Vi spørger jo altid beboerne til deres ønsker og respekterer deres ret til at bestemme, men det handler også om, hvordan vi får spurgt. Vi kan opleve, at beboere siger "nej", og når vi så spørger på en anden måde, så vil de rigtig gerne og nyder at være med i fx sociale aktiviteter.

Vores frivillige er med til at arrangere forskellige ting, som nogle gange er på baggrund af beboernes udtrykte ønsker.

Der udover arbejder vi med klippekort og bruger dem til aktiviteter, som beboeren har glæde af, både som fælles aktiviteter og som en-til-en-aktiviteter; fx hr vi en beboer, som gerne vil være værtinde og byde på kaffe til andre beboere og til medarbejdere. Det skal vi dyrke, men det kan kun lade sig gøre, når vi hjælper med at sætte i gang og afslutte. Det er så vigtigt, at vi har ressourcerne til at gøre disse ting.

**Tilsynsførendes observation:**

**Fremgår beboernes individuelle ønsker og behov af dokumentation i EOJ?**

Det fremgår af døgnrytmeplanerne, hvilke aktiviteter beboerne ønsker at være en del af.

Det fremgår af døgnrytmeplanerne, hvad beboerne finder vigtigt i forhold til personlige forhold og behov for pleje.

**3. Hvad gør I konkret for at opretholde beboerens funktionsniveau i hverdagen?**

**Hvilke funktioner er vigtige for beboeren at bevare og hvordan undersøger I det?**

(vis dokumentation)

Vi arbejder meget med, at beboerne skal bevare deres funktioner. For nogle kan der være funktioner/aktiviteter, som det er særlig vigtigt at kunne bibeholde, og så hjælper vi dem med at have kræfterne til det. Vi spørger ind til, hvordan beboerne gerne vil bruge deres kræfter.

Det kan være, at vi så må hjælpe med nogle andre funktioner. For eksempel skal man ikke selv gå hen til måltider, hvis det betyder, at man ikke har kræfter til at spise maden.

Vi skal lære vores beboere godt at kende, og det er meget vigtigt at have den gode kontakt til pårørende, som kan supplere med deres viden om den enkelte beboer.

**Tilsynsførendes observation:**

**Fremgår det i EOJ (plejehjemmets journalsystem), hvad beboeren ønsker i forhold til vigtige funktioner.**

Det fremgår delvist af døgnrytmeplanerne, hvor ordet "energiforvaltning" indikerer, at medarbejderne skal være særlig opmærksomme på, hvordan beboerne har det dag for dag og, om der er ekstra behov for hjælp en dag. Det kan for eksempel være en dag, hvor en beboers lungefunktion er forværret.

**4. Hvordan involverer I pårørende i beboernes fysiske aktiviteter?**

Vi gør det måske ikke helt bevidst, men for eksempel introducerer vi muligheden for at cykle en tur med beboeren som en fælles aktivitet for beboer og pårørende.

Nogle pårørende er rigtig gode til at gå en lille tur med beboeren eller lave andre aktiviteter. Det er en kæmperessource for beboeren, når pårørende støtter op om aktiviteter og træning.

**5. Fortæl hvordan I arbejder med triage? Hvem deltager i møderne?**

**Hvilken effekt, vurderer I, at triagemetoden har for jer i jeres arbejde? - og for borgeren?**

I hvert vagtskifte har vi triageoverblikket fremme og fordeler opgaverne ud fra det. Det er et godt redskab. Man danner sig et hurtigt overblik over, hvor man skal være særlig opmærksom eller, hvor der er særlige opgaver.

Det er rigtig vigtigt med information mellem vagtlagene og, hvis ikke vi får givet informationer videre, kan det give stor usikkerhed for beboere og pårørende. Det hjælper triage på.

2 gange ugentlig "trierer vi ned", men vi kan i alle vagter "triagere op", og vi ved, at vores observationer bliver set.

**6. Hvad tilbyder I og, hvem inddrager I, når I opdager funktionstab hos en beboer?**

Jeg ville snakke med mine kollegaer om det, og måske skal vi have involveret en fysio- eller ergoterapeut. Det snakker vi med sygeplejersken om.

Det er ikke altid beboerne får vurdering og træning ved terapeut, men vi er meget opmærksomme på at træne med beboerne i hverdagen. Vi bruger hinanden tværfagligt.

**7. Hvordan arbejder I konkret med småtspisende beboere, underernæring og vægttab?**

(Vis eksempler på en plan for indsatser ved beboere med særlige ernæringsbehov)

**Hvordan sikrer I, at alle medarbejdere forstår og følger planerne? (Vis dokumentation).**

Vi er meget opmærksomme på, hvad en enkelte har behov for. Det kan være berigelse af kosten, men portionsstørrelse, anretning og antallet af måltider kan også være vigtigt.

Vi vejer beboerne efter behov og samarbejder med sygeplejerske og Åkanden (centralkøkken), når beboerne har særlige behov for kost og væske. Ofte giver vores indsatser ikke den store vægtøgning, men den kan stabilisere beboernes vægt.

**Tilsynsførendes observation:****Fremgår plan for ernæringsindsats i EOJ?**

Plan for ernæringsindsats fremgår af tilstandsudredning og delvist af døgnrytmeplan.

3 hovedmåltider og 3 mellemmåltider er en fast del af plejehjemmets rutine og beskrives ikke i døgnrytmeplanen, hvor der til gengæld står, om et mellemmåltid skal være evt. proteinberiget.

**8. Hvordan arbejder I med at inddrage beboerne i fællesskaber, og styrke beboernes oplevelse af, at de har noget vigtigt at bidrage med?**

Vi fortæller altid til middagsmåltidet, når der er aktiviteter og fælles kaffebord om eftermiddagen. For eksempel kommer der i dag en organist og synger og spiller.

Så ved vi, hvem der gerne vil med og sørger for, at de er klar og kommer hen til arrangementet.

Vi bruger klippekort til aktiviteter i mindre grupper, for ikke alle er med i de større arrangementer.

Når vi tænker på "blomsten" (redskab til pleje af borgere med demenssygdom), så handler det jo meget om at inddrage borgeren og finde meningsfulde aktiviteter for den enkelte.

Det handler meget om, hvordan vi spørger nogle gange. Når vi kender beboerne, kan vi godt høre om et "nej" er et absolut "nej", eller om det snarere er et "måske", hvor beboeren kan motiveres og få glæde af samværet. Man kan spørge på mange måder. For eksempel kan beboere reagere positivt på et ord som "invitere". Det giver en oplevelse af, at man er betydningsfuld som deltager i et arrangement.

**9. Hvordan laver I aftaler med pårørende og, hvor beskriver I disse aftaler?**

(Vis dokumentation)

Vi kontakter pårørende, når der er noget omkring beboeren, som der er behov for hjælp til fra andre. Det kan være indkøb af nyt tøj, sygehusbesøg m.m.

Vi skriver aftalerne i omsorgsnotater. Man kan måske tage det, men det gør vi ikke systematisk, og vi ved nok bare, hvornår og hvem vi skal involvere.

**Tilsynsførendes observation:****Fremgår aftaler med pårørende i EOJ?**

Der er eksempler på aftaler med familien i skemaet "Generelle oplysninger" under "Aftaler og roller".

**10. Hvordan er jeres tilbud til beboerne om rengøring, vask og skift af sengelinned?**

Beboerne får gjort rent hver 14. dag. Badeværelset måske lidt hyppigere, hvis der er behov, og vi vasker kummen hver dag.

Der bliver vasket tøj i huset hver 2. dag - også i weekenden.

Sengelinned skifter vi hver 3. uge og, hvis der er behov.

**Leder:**

### **11. Hvordan arbejder I med de vigtige elementer i beboerens liv?**

#### **Hvad gør du konkret for at sikre, at viden om beboerens værdier og ønsker for sit liv understøttes i hverdagen?**

Vi gør meget ud af at snakke om det - både på teammøde, beboerkonferencer og morgenmøder. Det er ligeså meget de små ting i hverdagen, som vi hjælper beboerne med at varetage, så de i højest mulig grad bevarer funktioner og selvstændighed.

Vi er her for at hjælpe beboerne og ikke omvendt, så vi spørger beboerne om deres ønsker. Nogle gange skal medarbejderne sidde på hænderne og lade beboerne gøre det, de kan og gerne vil. Det kan godt være lidt svært.

Nogle beboere kan ikke selv svare op disse ting. Her involverer vi pårørende, som vi samarbejder rigtig meget med. Blandt andet hjælper pårørende ofte med at udfylde livshistorien.

### **12. Hvordan sikrer du, som leder, at beboernes individuelle ønsker og behov for personlig pleje, aktiviteter og døgnrytme bliver synliggjort og imødekommet i personalegruppen?**

Det er min opgave at sikre, at der er klare retningslinjer for, hvordan vi arbejder med og respekterer beboernes ønsker og behov. Hele tiden drøfter vi, hvis behov vi arbejder efter.

Vi har indflytningssamtale med alle beboerne. Nu arbejder vi med et nyt fælles materiale, hvor vi inddrager beboerne i, hvad der er vigtigt for dem, ligesom vi gensidigt forventningsafstemmer.

Fremover vil vi også arbejde med en opfølgende samtale, og det tror jeg, vil give et bedre samarbejde.

### **13. Hvordan arbejder du konkret med at styrke brobygning mellem lokale aktører og det enkelte individ og imellem kommunale og civile aktører i henhold til Sundhedspolitikken?**

Vi har mange lokale i vores vennekreds. De står for nogle af arrangementerne i huset.

Der er frivillige, som f.eks. gerne vil være med til at opfylde beboernes individuelle ønsker for aktivitet. Det kan være en fisketur, højtlesning eller gåtur.

Børnehaven og skolen kommer også i huset, for eksempel til højtider, luciaoptog, fastelavn m.m.

Vi har et samarbejde med Bork Havn Efterskole, hvor elever kommer i huset og laver aktiviteter med beboerne. Det kan være elever, der er skoletrætte eller har et ønske om fremtidigt arbejde indenfor faget. Både beboere og elever giver udtryk for gensidig tilfredshed med ordningen.

### **14. Hvad forventer du af medarbejderne i forhold til aktiviteter for beboere, der ikke profiterer af, eller selv opsøger, de tilbudte fællesaktiviteter i huset? F.eks. 1-til-1 aktiviteter.**

Jeg forventer, at medarbejderne har øje for den enkelte. Nogle beboere trives bedst med at være i egen bolig og måske spille eller få en kop kaffe. Det kan være svært for medarbejderne at "gå fra" til en en-til-en-aktivitet beboeraktivitet, fordi man kan føle, at de andre så skal løbe hurtigere.

Vi arbejder meget med den kultur og medarbejderne skal tage det alvorligt, at det er en del af deres opgaver. De fleste vil det gerne. Næste alle medarbejdere er involveret i det, og vi bruger klippekort til at sikre tiden.

**15. Hvordan understøtter du medarbejderne i at forebygge, opdage og handle på ensomhed, indhold i beboernes tilværelse, betydning for andre og relationer?**

Vi har faktisk lige snakket om det på personalemøde - at vi sikrer os, at de beboere, der gerne vil, får tilbud om fællesskab. At vi har øje for at spørge, også selv om beboeren måske ikke plejer at deltage. Man skal altid have tilbuddet.

For dem der ikke ønsker, at deltage i fælles arrangementer, skal vi tilbyde en-til-en-aktiviteter. Det handler også om, hvordan vi får spurgt, så det arbejder vi også med.

**16. Hvordan forstår du overordnet borger/pårørende-tilfredshedsundersøgelsen svar vedrørende plejehjemmet?**

Jamen, der er jo altid noget at arbejde med. Jeg er rigtig glad for, at vi har en høj svarprocent, og at vi rater højt på en del spørgsmål.

**17. Hvilke 3 konkrete elementer fra borgertilfredshedsundersøgelser vil du arbejde videre med og, hvad er dine planer for dette?**

Vi er startet med at arbejde med indflytningssamtalen og en struktureret opfølgende samtale. Vi skal også blive bedre til at arbejde med kontaktpersoner og med ensomhed.

**18. Hvilke elementer fra pårørendetilfredshedsundersøgelser er du rigtig glad for?**

Der er i besvarelsenerne stor tilfredshed med samarbejdet med både beboere og pårørende. Det synes jeg også, at vi gør rigtig meget ud af.

**Generelle observationer fra tilsynet og samtaler med beboere:**

Medarbejdere og leder er lidt ekstra presset i dag, hvor opvaskemaskinen er gået i stykker, og der skal sikres reparation. Det har til gengæld medført, at en beboer er med at ordne opvasken i hånden. På trods af dette er stemningen afslappet og munter.