

# **Tilsynsrapport - ENDELIG**

**Uanmeldt kommunalt tilsyn i Vesthimmerland Kommune  
ved:**

**Plejecenter Østermarken**

**Østre Boulevard 5**

**9600 Aars**

**Tilsynet er gennemført den 22. Marts 2023.**

## Indholdsfortegnelse

<b>Indholdsfortegnelse</b>	<b>2</b>
<b>Baggrund</b>	<b>3</b>
<b>Fokuspunkter i 2023</b>	<b>3</b>
<b>Fysiske rammer</b>	<b>3</b>
<b>Tilsynets konklusion og anbefalinger</b>	<b>4</b>
<b>Læsevejledning</b>	<b>5</b>
<b>Siden tilsyn i 2022</b>	<b>6</b>
“ Overlevelse”	6
Uddannelse	6
Dokumentation	6
<b>Fund og tilsynets vurderinger</b>	<b>7</b>
<b>Kvalitetsudvikling og læring herunder dokumentation</b>	<b>7</b>
Dokumentation	7
Møder	7
Klager	7
Dialogen	7
<b>Kompetencer og tværfagligt samarbejde</b>	<b>8</b>
Kompetencer	8
Tværfagligt samarbejde	8
<b>Livskvalitet herunder selvbestemmelse, aktiviteter, og en værdig død</b>	<b>8</b>
Livshistorie	8
Aktiviteter	9
En værdig død	9
<b>Ernæringsindsats</b>	<b>9</b>
<b>Samarbejde med beboere og pårørende</b>	<b>10</b>
Beboere	10
Pårørende	10
<b>Medicinhåndtering</b>	<b>11</b>

## Baggrund

Med henvisning til § 151 i lov om social service, gennemføres det årlige uanmeldte tilsyn på plejehjem og centre i Vesthimmerland Kommune.

Tilsynet har fokus på de kommunale opgaver efter

- Lov om Social Service § 83 og 86, og de af byrådet vedtagne Kvalitetsstandarder – Samlet katalog over kvalitetsstandarder på plejeområdet 2022
- Værdighedspolitik for 2018-2022
- Vesthimmerland Kommunes fokuspunkter for tilsyn 2023.

Tilsynets metode har været gennemgang af dokumentation, observationer samt dialog med beboere, medarbejdere og pårørende på baggrund af på forhånd udarbejdede målepunkter.

## Fokuspunkter i 2023

- Kvalitetsudvikling og læring herunder dokumentation
- Kompetencer og tværfagligt samarbejde
- Livskvalitet herunder selvbestemmelse, aktiviteter, og en værdig død
- Ernæringsindsats
- Samarbejde med beboere og pårørende

## Fysiske rammer

På plejecentret bor 59 beboere, heraf er der 20 demenspladser. Der er etableret 5 daghjemsplasser for hjemmeboende demente.

Der er ansat ca 75 medarbejdere i deltidsstillinger heraf 2 ufaglærte. Der er faste medarbejdere til rengøring af fællesarealer og beboerstuer. Plejepersonalet vasker beboernes tøj.

Plejecenteret fremstår rent og roligt med en venlig og imødekommende atmosfære

Siden tilsynet i 2022 har der på Plejecenter Østermarken været fokus på

- "Overlevelse"
- Uddannelse
- Dokumentation

Tilsynets vurdering er udarbejdet på baggrund af

- Interviews med
  - 4 beboere
  - 4 pårørende
  - 4 medarbejdere
  - teamleder
  - leder i plejeenheden

## Tilsynets konklusion og anbefalinger

På baggrund af de samlede undersøgelser ved det uanmeldte tilsyn i 2023, er tilsynets konklusioner, at Plejecenter Østermarken lever op til lovgivning, værdighedspolitik, de kommunale kvalitetsstandarder og fokuspunkter for tilsyn 2023 med følgende vurdering:

- **særdeles tilfredsstillende**

Bedømmelsen særdeles tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres som fremragende og eksemplariske, og hvor tilsynet har konstateret ingen, få eller mindre væsentlige mangler som let vil kunne afhjælpes. Det særdeles tilfredsstillende resultat kan følges op af tilsynets anbefalinger.

### **Tilsynet anbefaler:**

Tilsynet har ingen anbefalinger.

## Læsevejledning

Rapporten er opbygget med en indledende beskrivelse af målgruppen, fysiske rammer og kvalitetsforbedrende initiativer iværksat siden tilsyn i 2021.

Derefter findes tilsynets anbefalinger efter det uanmeldte besøg med placering i de nedenstående kategorier:

- Særdeles tilfredsstillende

Bedømmelsen særdeles tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres som fremragende og eksemplariske, og hvor tilsynet har konstateret ingen, få eller mindre væsentlige mangler, som let vil kunne afhjælpes. Det særdeles tilfredsstillende resultat kan følges op af tilsynets anbefalinger.

- Meget tilfredsstillende

Bedømmelsen meget tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres ved at være gode og tilstrækkelige, og hvor tilsynet har konstateret få mangler, som relativt let vil kunne afhjælpes. Det meget tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.

- Tilfredsstillende

Bedømmelsen tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres som tilstrækkelige, og hvor der er konstateret flere mangler, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats. Det tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.

- Mindre tilfredsstillende

Bedømmelsen mindre tilfredsstillende opnås, når forholdene på flere områder kan karakteriseres som utilstrækkelige, og hvor der er konstateret en del og/eller væsentlige mangler, som det vil kræve en bevidst og målrettet indsats at afhjælpe. Det mindre tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger, fx anbefaling om udarbejdelse af handleplan.

- Ikke tilfredsstillende

Bedømmelsen ikke tilfredsstillende opnås, når forholdene generelt kan karakteriseres som utilstrækkelige og uacceptable, og hvor der er konstateret mange og/eller alvorlige mangler, som det vil kræve en radikal indsats at afhjælpe. Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges op af tilsynets anbefalinger om, at problemområderne håndteres i umiddelbar forlængelse af tilsynet samt at der udarbejdes handleplan, eventuelt i samarbejde med forvaltningen. Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.

## Siden tilsyn i 2022

### “ Overlevelse”

Centerleder Hanne Sæderup fortæller, at denne overskrift dækker over, at der har været 12 langtidssyge medarbejdere på Plejecenter Østermarken i det sidste år. Der har været forskellige grunde til dette sygefravær f eks operationer med lang genoptræning. Der er ca. 4 faste medarbejdere på arbejde i april. Det har betydet flere vikarer, og at de faste medarbejdere har måttet tage ekstra vagter. Beboerne har kunnet tilgodeses med omsorg og pleje, men der har ikke været plads til nye initiativer. De faste medarbejdere har skullet løbe hurtigere og har skullet introducere mange nye vikarer. De nye ansigter er selvfølgelig registreret hos beboerne og de pårørende.

Siden sidst har Centerlederen ikke været så synlig, som hun plejer. Hun har løbende informeret både beboere og pårørende direkte og i Husavisen. Der har ikke været klager siden sidste tilsynsbesøg, så det er lykkedes at klare opgaven.

I samme periode har der været 2 beboere i demensafdelingen. Det har givet store udfordringer, og det har været nødvendigt med fast vagt i perioder.

Terapien har været åben hele perioden. Der er ansat en medarbejder på 20 timer.

### Uddannelse

- Projekt Campus er næsten afsluttet, der mangler demensafdelingen, så har alle deltaget. Det har været et toårigt forløb med overskriften, samarbejde og personlig udvikling.
- Der er udarbejdet en profil på alle medarbejdere.  
Hele forløbet har været godt, og de er i fuld gang med at implementere. Det har givet medarbejderne en fælles platform, som de kan snakke ud fra, og det betyder, at det er lettere at kommunikere og forstå hinanden.
- Kurset er på dagsorden til MED møder og personalemøder.
- Personcentreret omsorg er et kursus for hele kommunen, og de første har været afsted. Det er vigtigt, at der efterfølgende bliver tid til at implementere.

### Dokumentation

Der dokumenteres i Cura ,og der er en sygeplejerske, der er ansvarlig for at sikre den gode dokumentation. Denne gennemgår dokumentationen en gang i kvartalet.

Utilsigtede hændelser( UTH). Der er sygeplejerske, der er ansvarlig for at indsamle skemaer. Disse er i hver afd. og indsamles en gang om måneden for fald og ikke givet medicin og indberettes samlet. De alvorlige UTH indberettes straks. Uth drøftes på personalemøde for at sikre læring. Det dokumenteres som en observation i Cura, hvis der har været en UTH.

## Fund og tilsynets vurderinger

## Kvalitetsudvikling og læring herunder dokumentation

### Dokumentation

Der dokumenteres i Cura. Tilsynet foretog stikprøver vedr. dokumentation af samtykke, genoplivning og livshistorie. Dokumentationen var i orden, og medarbejderne havde let ved at finde rundt i Cura.

Utsigtede hændelser (UTH)

UTH 'er indberettes på papir i de enkelte afdelinger. De indberettes hver måned og efterfølgende drøftes de på personalemøder.

Ved alvorlige UTH indberettes hændelsen straks og drøftes med medarbejderne.

Der skrives en observation i Cura, hvis der er en UTH.

### Møder

- Der triageres i afdelingerne hver morgen.
- Alle medarbejdere starter vagten med at læse i Cura, så de er ajourført vedrørende eventuelle ændringer hos beboerne.
- Der afholdes gruppemøde hver 6. uge i den enkelte afd. Sygeplejerske og enten teamleder eller centerleder deltager.
- To gange om året afholdes et stort personalemøde.

### Klager

Der er stort fokus på at forebygge klager ved at tage dialogen med beboere og pårørende hver gang, der er spørgsmål.

Der har ikke været klager siden sidste tilsynsbesøg.

### Dialogen

Fra såvel beboere, pårørende og medarbejdere bliver der givet udtryk for en god omgangstone. Det bliver fremhævet, at der er en god jargon og gode grin.

Dialogen er i højsædet. Der bliver lyttet til beboernes ønsker og behov.

#### **Tilsynets vurderinger:**

I alle målepunkter lever Plejecenter Østermarken op til lovgivningen, de kommunale kvalitetsstandarder, værdighedspolitikken og fokuspunkter for 2023 for god kvalitetsudvikling og læring herunder dokumentation

#### **Tilsynets anbefaler:**

Tilsynet har ingen bemærkninger

## Kompetencer og tværfagligt samarbejde

### Kompetencer

- Der er ikke kompetenceskemaer.  
Der arbejdes ud fra den enkeltes grundkompetence
- Ved nye opgaver gives der sidemandsoplæring.  
Medarbejderne giver udtryk for, at det fungerer godt. Hvis de er i tvivl om en opgaveløsning, spørger de.
- Ved delegeret kompetence fra sygeplejerske til Social- og Sundhedsassistenter dokumenteres under den enkelte beboer.
- Ufaglærte får et tre dages kursus og efterfølgende udarbejdes et skema med de opgaver, som den pgl. har kompetencer til at udføre.

### Tværfagligt samarbejde

Tilsynets oplever, at medarbejderne har et velfungerende tværfagligt samarbejde både i afdelingerne og på tværs af afdelingerne. Ligeledes omtales samarbejdet med øvrige samarbejdspartnere som værende positivt. Specielt fremhæves samarbejdet med den tilknyttede plejehjemslæge.

Der er ikke en fast kontaktperson. Der arbejdes i teams ,og teamet kender beboerne og pårørende kan få den nødvendige information. Der arbejdes i blandede vagter om dagen og aftenen. Der er fast nattevagt.

#### Tilsynets vurderinger:

I alle målepunkter lever Plejecenter Østermarken op til lovgivningen, de kommunale kvalitetsstandarder, værdighedspolitikken og fokuspunkter for 2023 for kompetencer og tværfagligt arbejde

#### Tilsynets anbefaler:

Tilsynet har ingen bemærkninger

## Livskvalitet herunder selvbestemmelse, aktiviteter, og en værdig død

### Livshistorie

Der er oprettet livshistorie på beboerne.

Ved stikprøvekontrol erfarer tilsynet, at dette er i orden.

Livshistorien bruges aktivt i forhold til beboerne som udgangspunkt for en snak om deres liv.

Livshistorier har speciel stor betydning i demensafdelingen, og når der flytter nye beboere ind, for at lære dem at kende.

Der er en indflytningssamtale ca 3 - 4 uger efter indflytning.

Det er sygeplejerske og en medarbejder fra den afd. beboer skal flytte ind på, der deltager. Der drøftes samtykke, og der drøftes forventninger til plejen og omsorgen. Desuden bliver der klart givet udtryk for, at pårørende skal komme frem med evt kritik.

Hvis leder eller medarbejder oplever, at der er noget "murren" indkaldes der til et møde, hvor centerlederen deltager.



## Aktiviteter

- Terapien har åbent alle hverdage om formiddagen og flere beboere fortæller, at de er glade for at komme der. De snakker og hygger sig og laver forskellige aktiviteter.
- I fællesrummene foregår der sommetider aktiviteter såsom spil og sang. Ligeledes hygges der med en snak og kaffe og kage.
- Kolonihave  
Centret har en kolonihave i gåafstand fra plejecentret og denne besøges ofte sammen med gå venner eller venneforening.
- Venneforening  
Der er 6 gå-venner og ca. 12 i venneforeningen. Venneforeningen arrangerer bankospil- og sangeftermiddage. De kommer også i de enkelte afdelinger og har aktiviteter med beboerne
- I demensafdelingen foregår aktiviteterne i afdelingen. Der spilles musik, danses og synges.

## En værdig død

Dette emne drøftes, når det falder naturligt ind. Medarbejderne giver udtryk for, at de kan rumme at snakke om døden. Der dokumenteres i Cura, om der skal ske genoplivning. Tilsynet erfarer ved stikprøver, at dette er i orden. Ved forventet dødsfald har medarbejderne ekstra fokus på, at dette er bragt i orden med lægen forud for dødens indtræden.

### Tilsynets vurderinger:

I alle målepunkter lever Plejecenter Østermarken op til lovgivningen, de kommunale kvalitetsstandarder, værdighedspolitikken og fokuspunkter for 2023 for god inkludering af beboernes livskvalitet herunder aktiviteter og en værdig død

### Tilsynets anbefaler:

Tilsynet har ingen bemærkninger

## Ernæringsindsats

- Beboerne vejes rutinemæssigt 1 gang om måneden eller efter behov.
- Der er eget køkken på centret, hvor der produceres mad fra grunden, og der er diæter af forskellige slags til rådighed for beboerne.
- I demensafsnittet spiser medarbejderne et pædagogisk måltid sammen med beboerne. I de andre afdelinger sidder medarbejderne med, men spiser ikke. Der er flere beboere, der skal have hjælp til maden.
- I weekenden varmer medarbejderne maden i afd. Nogle gange gøres der noget ekstra ud af borddækning, så beboerne får en anderledes oplevelse af måltidet.

Det dokumenteres i Cura, hvis beboere får speciel kost, og medarbejderne observerer, hvor meget beboerne spiser og danner sig et indtryk ved ændringer. Nye beboere tager ofte på, når de flytter ind.

### Tilsynets vurderinger:

I alle målepunkter lever Plejecenter Østermarken op til lovgivningen, de kommunale kvalitetsstandarder, værdighedspolitikken og fokuspunkter for 2023 for god ernæringsindsats

### Tilsynets anbefaler:

Tilsynet har ingen bemærkninger

## Samarbejde med beboere og pårørende

### Beboere

De 4 beboere som tilsynet snakkede med er godt tilfredse med den hjælp, de får, og oplever medarbejderne som søde og imødekommende.

En af beboerne giver udtryk for, at hun ville ønske, at medarbejderne havde mere tid til rådighed. Det har hun allerede drøftet med medarbejderne. Hun forstår godt situationen og er ellers glad for hjælpen.

Beboerne oplever, at de har selvbestemmelse og har mulighed for at gøre de ting, de selv kan. Beboerne oplever, at der bliver lyttet til dem.

Aktivitetscentret betyder meget for beboerne.

De er meget glade for at komme der. Flere har knyttet gode kontakter til øvrige beboere.

En beboer kunne godt ønske sig en anden kost med flere grøntsager.

Hun får nu en portion salat hver dag, for at tilgodese hendes ønske. Hun mener dog stadig, at maden er for kalorierig. Tilsynet oplever, at alle andre adspurgte er meget tilfredse med maden.

### Pårørende

De 4 pårørende er kontaktet telefonisk.

De er godt tilfredse med den pleje og omsorg, der gives.

De oplever, at de bliver medinddraget og bliver informeret ved ændringer. De har god kontakt til både leder og medarbejdere. De oplever, at de kan sige til, hvis der er forhold, som de ikke er tilfredse med eller undrer sig over. De oplever, at de er meget velkomne med forslag til ændringer, og at Plejecenter Østermarken er et trygt og godt sted for deres pårørende.

Pårørende bemærker, at der i perioder har været mange forskellige medarbejdere. De er meget glade for de faste medarbejdere.

Der er en pårørende, der siger, at der er sket en stor positiv ændring efter hendes far er flyttet ind, og at hun oplever, at han er glad.

En anden pårørende siger, at hun er meget glad for det hele.

Hun oplever personale, som er imødekommende og søde. Hun har lavet en aftale med personalet, i forhold til, hvad hun skal involveres i og orienteres om. Det fungerer godt.

#### **Tilsynets vurderinger:**

I alle målepunkter lever Plejecenter Østermarken op til lovgivningen, de kommunale kvalitetsstandarder, værdighedspolitikken og fokuspunkter for 2023 for et godt samarbejde med beboere og pårørende ernæringsindsats

#### **Tilsynets anbefaler:**

Tilsynet har ingen bemærkninger

## Medicinhåndtering

Medicin doseres på kontoret i den enkelte afdeling.

Herefter placeres det i et skab på kontoret, som den enkelte beboer har. Skabet er låst. Medarbejder orienterer sig i cura, hvor mange tabletter beboerne skal have. Derefter "følges" medicinen fra skab til bord eller beboerstue af medarbejderne. Denne sikrer at medicinen indtages.

Tilsynet oplever det som en god fremgangsmåde, der virker sikker.

Tilsynet omfatter ikke de læge- og sundhedsfaglige aspekter, herunder medicinhåndtering, som er underlagt tilsyn fra Styrelsen for Patientsikkerhed. I tilfælde af åbenlyst uhensigtsmæssige forhold, ville vi på trods heraf selvfølgelig reagere og orientere rette myndighed.

Afsluttende opsamling på tilsynets fund blev givet til Centerleder Hanne Sæderup.

Tilsynet blev foretaget den 22. marts 2023 af Seniorkonsulent Elsebeth Norlen.