

## **Samtale med leder og medarbejdere**

### **Emne: Opfølgning på tidligere tilsyn**

#### **Leder:**

Leder redegjorde for hvordan der var blevet fulgt op på anbefalingen der blev givet i forbindelse med Tilsyn 2019 omhandlende, at der skulle igangsættes en proces med at skabe klar sammenhæng imellem de ydelser beboeren skal have hjælp til jf. serviceloven og opgavebeskrivelsen i plejeboligopgaveoversigten.

Tilsynet vurderer, at der er fulgt op på sidste års anbefaling.

### **Emne: Personalesituation**

#### **Leder:**

Redegjorde for hvordan nødbereidskabsperiode i foråret er gået, det er oplevelsen at perioden er forløbet rigtigt godt. Medarbejderne har klaret perioden flot og kollegialt. Omvendt gav det nogle flere ledelsesmæssige opgaver, også positivt forhold til at kunne komme i dybden med andre opgaver.

Sygefraværet ligger på mellem 6 og 10 % over et helt år. I den høje ende med flere ikke arbejdsrelaterede relaterede langtidssygemeldinger

Sommerferieperioden har været lidt af en logistisk udfordring, da der har været tyngdefald lige op til sommerferien, hvilket har betydet periodevis nedgang i medarbejderstaben.

Den aktuelle bemanning vurderes at svare til opgaveløsningen. Det er leders vurdering at det faglærte niveau er godt, om end det er blevet sværere ved vakance at rekruttere faglært personale.

Som en samlet medarbejdergruppe vurderes det, at personale udfører de pleje – og omsorgsmæssige opgaver rigtigt godt.

#### **Medarbejdere:**

I forbindelse med nødbereidskabet, er det oplevelsen at perioden er gået forbavsende godt. Der blev således kørt med weekend bemanning i hverdagen, og som medarbejdergruppe fik man løst opgaverne på en god og forsvarlig måde.

Man har arbejdet i nogle lidt mindre enheder, og efter andre rutiner, og det er oplevelsen at man logistisk fik klaret den decimerede personalebemanning godt.

Afdelingerne er nu tilbage på den normale bemanning på hverdag og i weekender.

Sommerferieperioden har medarbejderne ikke oplevet som værende særligt udfordrende i forhold til medarbejderbemanningen.

Medarbejderne har oplevet en god ledelsesmæssig håndtering af den samlede situation under Corona nedlukningen, og forbindelse med at der har været smitteudbrud på centeret.

**Tilsynets bemærkninger:**

Ingen bemærkninger

**Anbefaling:**

Ingen

**Emne: Hverdagen på plejecentret og borgerens trivsel og relationer**

**Leder:**

Der oplevedes et fald i udbuddet af aktiviteter under Corona nedlukningen, men det er så småt ved vende tilbage til normale niveau.

Leder så gerne at rammerne for at kunne udbyde flere og nye aktiviteter blev bedre, da det er oplevelsen, at når det sker, har det et positivt afkast. Aktuelt udbydes der aktiviteter og tilbud, men der ligger et godt udviklingspotentiale. Leder fortalte om hvordan man har arbejdet alternativt med at skabe aktiviteter i hverdagen, som kunne være en del af beboernes normale hverdag, og samtidig holde beboerne i gang.

Man laver aktiviteterne, men nu i mindre grupper, og der er fokus på at tilbyde den enkel beboer en aktiv hverdag med et rehabiliterende perspektiv.

Det er oplevelsen at medarbejderne er gode til at skabe en god hverdag for beboerne, og en medarbejdergruppe der "er på" og "arbejder med".

Hverdagen er aktuelt lidt udfordret i forhold til spisesituationen, hvor medarbejderne skal bære mundbind og visir, og dermed mister den nære kontakt til beboergruppen, og de begrænser reelt den tætte kontakt med den enkelte beboer.

Leder fortalte at de ekstra midler, der blev givet til sommerferieaktiviteter, gav nogle rigtig gode oplevelser for beboerne. Der var midler til aktiviteter såsom koncerter, besøg af pølsevogn, fiskedag med røgvarer og meget andet.

**Medarbejdere:**

I forbindelse med nedlukningen, var der skruet ned for aktiviteterne, og der var andre rutiner i forhold til løsningen af de pleje- og omsorgsmæssige opgaver. Som medarbejder forsøgte man at skabe og tilbyde en så god hverdag for beboerne som muligt og så tæt på det var muligt.

Man er nu tilbage til mere normale tilstande, og der er lukket op for flere aktiviteter i og uden for huset.

Medarbejderne oplever at den nødvendige brug af værnemidler, er en klar begrænsning i samværet og samarbejdet med beboeren, da der er væsentlige relationelle ting der går tabt. Man har dog naturligvis respektfuldt og forståeligt nok fulgt de nødvendige restriktioner.

Nogle af beboerne har været og er ramt af besøgsrestriktionerne, men man har efter bedste evne blandt medarbejderne forsøgt at hjælpe beboerne og deres pårørende til at finde alternativer i forhold til at kunne socialisere.

Medarbejderne oplever, at man under de nu givne rammer, har formået at give beboerne en god og kvalitativ pleje- og omsorg.

**Tilsynets bemærkninger:**

Ingen bemærkninger

**Anbefaling:**

Ingen

**Emne: Faglig indsats- og dokumentation**

Leder redegjorde for de udfordringer hun oplever i forbindelse med at plejecenteret har ansvar for at indhente svar på beboernes Covid test.

Når enkelte beboere har fået svar opleves aldrig udfordringer. PLC sender en korrespondance og får svar fra egen læge via Cura. Udfordring på svar på Covid test har udelukkende været da vi havde udbrud af Covid hvor hele Nørremøllecentrets 75 beboere, samt personaler, skulle testes samtidigt og have svar. Generelt opleves der således en udfordring med at få svar på beboeres test, når denne er en del af screeningen for Covid af hele plejecenteret, da beboerne skal i e-boks og se egne svar.

Leder har kontaktet lægepraksis angående screeningsvar for hele huset, for at sikre en smitteopsporing der tilkendegiver, at centeret får svar hvis der er positive iblandt.

Der er også forsøgt at finde løsninger med regionen hvordan et botilbud får samlet svar, så institutionen kan sikre hurtige svar på alle de der ikke har e-boks, Nem Id osv. Dette har været drøftelser mellem region og kommune, og der er nu kommet løsning på, at leder får samlet svar fra region når der er smitteudbrud, men forsat kun mundtligt svar hvis der er positive iblandt husets beboere.

Det er således ikke muligt for plejecenteret at indhente skriftlige svar på Covid test når der screenes for alle beboere, før der mellem KL-region og praksislæger er fundet en samlet løsning på skriftlige svar. Medarbejdere kan ikke skriftlig dokumentere mundtlige negative svar, når de ikke har hørt noget men må antage det er negativt.

Tilsynet tog stikprøver i dokumentationen (CURA) på 2 beboere.

### **Beboer 1**

Dokumentationen omkring IGVH (genoplivning) fandtes fyldestgørende udfyldt.

#### **Generelle oplysninger (Mestring):**

Det fremgik, at borger selv varetager sine helbredsmæssige interesser (Samtykke), sammen med pårørende, personale og egen læge. Dette rettes til, så personale og egen læge ikke fremstår som personer, der f.eks. kan give samtykke til behandling.

#### **Generelle oplysninger (Helbredsoplysninger):**

Sammenhængen mellem medicinoplysningerne og den aktuelle helbredssituation fandtes overordnet i orden.

Tilsynet bemærker, at der manglede en beskrivelse i helbredsoplysningerne om, hvorfor der gives medicin i forhold til smerter, som det fremgik af medicinoplysningerne. Det bemærkes også, at det ikke af dokumentationen fremgik at borger er undervægtig (Jf. oplysninger under Helbredstilstande).

#### **Helbredstilstande:**

Der fandtes overordnet en god sammenhæng mellem helbredsoplysningerne og helbredstilstandene.

I de tolv sygeplejefaglige problemområder, fandtes et af områderne vurderet som *ikke relevante*, hvorfor Tilsynet drøftede med medarbejder og leder, i hvilken kontekst man havde vurderet dette (Seksualitet).

#### **Generelle oplysninger (Håndtering af hverdag):**

Fandtes fyldestgørende udfyldt.

#### **Ydelser (Borgers liv):**

Handlingsanvisningerne til ydelserne fandtes tilfredsstillende udfyldt.

### **Beboer 2**

#### **Generelle oplysninger (Mestring):**

Det fremgik ikke, hvem der varetager beboernes helbredsmæssige interesser (Samtykke). Af oplysningerne fandtes det kun beskrevet hvilke ting borgeren ikke mestrer, og ikke hvilke ting borgerens positivt mestrer. Oplysninger fandtes generelt ikke opdaterede.

**Generelle oplysninger (Helbredsoplysninger):**

Sammenhængen mellem medicinoplysningerne og den aktuelle helbredssituation fandtes overordnet i orden.

Tilsynet bemærkede dog, at der manglede en beskrivelse af vandladningsbesvær, samt angst hos borgeren, og at det ikke fremgik klart om borgeren fik - og hvorfor vedkommende fik medicin for de førnævnte.

**Helbredstilstande:**

De tolv sygeplejefaglige problemområder, fandtes for flere af områderne (6 ud af 12) ikke udfyldte.

Leder oplyste at hun i efteråret 2020, har gjort sygeplejerskerne opmærksomme på, at der ved gennemgang af afdelingernes beboere, fandtes at oplysningerne var mangelfulde/ikke var korrekt udfyldt for 15 beboere.

**Generelle oplysninger (Håndtering af hverdag):**

Fandtes overordnet fyldestgørende udfyldt.

**Ydelser (Borgers liv):**

Handlingsanvisningerne til ydelserne fandtes tilfredsstillende udfyldt.

**Tilsynets bemærkninger:**

Tilsynet bemærker, at der positivt opleves en kvalitativ styrkelse af dokumentationen i forhold til sidste års tilsyn, i de nedslag som Tilsynet har lavet i dokumentationen.

Tilsynet bemærkede ligeledes, at det i forbindelse med dokumentation af, at borger er Covid-testet, ikke fremgår af dokumentationen om der er indkommet et svar på testen. Problemstillingen er oplyst at være, at svar går til borger og egen læge.

I forlængelse af ovennævnte, er det efterfølgende blevet klargjort, at i tilfælde af positiv test, vil plejecenteret fremadrettet blive orienteret, og der vil blive indskrevet i dokumentationen, at der er smitterisiko hos borger.

**Anbefaling:**

Tilsynet finder, at om end dokumentationen er blevet bedre siden sidste tilsyn, så var der fejl og mangler i den gennemgæede dokumentation. Især var der mangler i forhold dokumentation af helbredstilstande (12 sygeplejefaglige problemområder).

Det gives derfor en skærpet anbefaling om, at dokumentationen for alle beboere gennemgås og bringes i overensstemmelse med nuværende tilstand, således at alle oplysningerne fremstår opdaterede. Der foretages et opfølgende tilsyn i maj 2020.

## Samtale med beboere

### Emne: Tilfredsheds afdækning

Tilsynet har talt med to beboere i forbindelse med dette års tilsyn.

#### **Boligen:**

##### **Beboer 1:**

Er godt tilfreds med boligen, som under de givne omstændigheder har en passende størrelse.

##### **Beboer 2:**

Er i det store hele tilfreds med boligen. Kunne dog ønske sig en lidt større bolig med et separat soveværelse.

#### **Hverdagen:**

##### **Beboer 1:**

Har en ok hverdag, men keder sig lidt. Spiller skak og læser bøger, og mødes med et par enkelte af de andre beboere.

##### **Beboer 2:**

Foretager sig ikke det store lige for øjeblikket grundet Corona. Men synes derudover at hverdagen er "fin nok" og godt kan fylde sin dag ud generelt.

#### **Forplejningen:**

##### **Beboer 1:**

Er tilfreds med forplejningen, som har en god kvalitet.

##### **Beboer 2:**

Er meget tilfreds med forplejningen. Er af en rigtig god kvalitet og der er rigeligt af den. Man kan indtage sine måltider i fællesskabet eller i egen lejlighed. Man kan bestemme menuen i forbindelse med egen fødselsdag, og man kan komme med forslag til menuen generelt.

#### **Medarbejderne:**

##### **Beboer 1 og Beboer 2**

Begge beboere gav udtryk for at de er meget glade for medarbejderne, der er rigtigt flinke og rare

#### **Den hjælp der ydes:**

##### **Beboer 1**

Får den hjælp der efterspørges.

##### **Beboer 2**

Man får den hjælp man har brug for medarbejderne er altid tilstede for en.

#### **Omgangstonen:**

##### **Beboer 1:**

Der er god og respektfuld omgangstone mellem beboer og medarbejdere.

**Beboer 2**

Rigtig god omgangstone, hvor medarbejderne altid er respektfulde.

**Aktiviteter og træning:****Beboer 1:**

I den udstrækning man har brug for det tilbydes der træning. Beboer kan selv tage offentlige transportmidler, og kan bevæge sig rundt med rollator. Der tilbud om forskellige aktiviteter.

**Beboer 2:**

Deltager gerne i de aktiviteter og ture der tilbydes.

**Indflydelse på egen hverdag:****Beboer 1:**

Beboer oplever at have fuld indflydelse på egen hverdag.

**Beboer 2:**

Beboer oplever bestemt at have indflydelse og bestemme over egen hverdag.

**Tilsynets bemærkninger:**

Ingen bemærkninger

**Anbefaling:**

Ingen

## Samtale med pårørende/ Beboer- og Familieråd

**Emne:** Tilfredsheds afdækning

I forbindelse med tilsynet har Tilsynet talt med to pårørende.

**Boligen:**

Pårørende er overordnet tilfredse med de fysiske rammer. Den ene af de pårørende kunne godt ønske at boligen, trods sin størrelse, havde et særskilt soveværelse.

**Hverdagen:**

Oplever at medarbejderne gør meget for at beboerne har og får en hverdag der god. Der er opmærksomhed på, fra medarbejderne, på at holde den enkelte godt i gang med tilbud om aktiviteter og samvær.

**Forplejningen:**

Oplever et rigtigt højt niveau på forplejningen, der kvalitativt rigtig god og varieret.

**Medarbejderne:**

Pårørende oplever en medarbejdergruppe, der tager sig både fagligt og empatisk godt af beboerne.

**Den hjælp der ydes:**

Den ene pårørende gav udtryk for at være en lille smule bekymret om pårørende får væske nok. Oplever dog at man godt kan give sin bekymring videre til personalet, og de tager henvendelser/bekymringer alvorligt.

Det samlede billede af plejen- og omsorgen der ydes, er positiv.

**Omgangstonen:**

Glad, positiv, respektfuld og ligefrem omgangstone.

**Indflydelse på egen hverdag:**

De pårørende oplever, at man som beboer på afdelingerne har fuld indflydelse på egen hverdag, og medarbejderne er gode til at støtte den enkelte i at være mest muligt i eget liv. Der er en god indgang til den enkelte i forhold til at hjælpe og støtte hvor behovet er.

**Tilsynets bemærkninger:**

Ingen bemærkninger

**Anbefaling:**

Ingen

## Samlet indtryk

Det er Tilsynets oplevelse, at beboerne på Plejecenter Nørremøllecentret 2 (Afd. Nord og Vest) oplever at have et godt og trygt tilbud.

De pårørende giver udtryk for stor tryghed i forhold til det samlede tilbud der ydes overfor deres pårørende.

Der tilbydes aktiviteter både i og udenfor afdelingerne, og tilbud om vedligeholdende træning overfor den enkelte beboer.

Tilsynet har desuden givet anledning til, at udtale, at beboerne får den hjælp, som de har ret til og behov for set i forhold til serviceloven og de gældende kvalitetsstandarder i kommunen m.m.

Der er forbindelse med tilsynet givet en anbefaling:

Tilsynet finder, at om end dokumentationen er blevet bedre siden sidste tilsyn, så var der fejl og mangler i den gennemgåede dokumentation, især var der mangler i forhold dokumentation af helbredstilstande (12 sygeplejefaglige problemområder).



Det gives derfor en skærpet anbefaling om, at dokumentationen for alle beboere gennemgås og bringes i overensstemmelse med nuværende tilstand, således at alle oplysningerne fremstår opdaterede. Der foretages et opfølgende tilsyn i maj 2020.

Ved tilsynet har medvirket:

Mie Skovgaard Jensen - Leder  
Nadia Sørensen - SoSu assistent  
Jeff K. Hansen – SoSu assistent  
To beboere  
To pårørende

Fra Tilsynsenheden:

Mette Marker  
Henrik Boie

## Ledelsens bemærkninger

**Emne:** Ledelsens samlede vurdering af tilbuddet – (Anbefalinger, samlet indtryk etc.)

Plejecenterleder bemærker sig, at Tilsynet finder en bedring i dokumentationen siden sidste tilsyn, hvilket findes glædeligt.

Dog er der bemærkning på de 12 sundhedsfaglige problemområder, hvor leder af NMC 2 i efteråret 2020 har haft fokus på, at disse var mangelfuldt udfyldt og startet en proces for, at rette op på disse områder i Cura.

Det er således leder, der følger op på om det er sket/sker, løbende hos kontaktpersonerne, hen over de kommende måneder.

Plejecenterleder er samlet set tilfreds med NMC 2, det er betryggende at læse at både beboere, pårørende og medarbejdere mener at det er et godt sted at være.