

Tilsyn: Plejecenter Snorrebakken afd. C+D – 19. august 2020

Samtale med leder og medarbejdere

Emne: Opfølgning på tidligere tilsyn

Leder:

Leder redegjorde for hvordan der er blevet fulgt op på sidste års anbefalinger omhandlende dokumentationen og personalesituationen.

Tilsynets bemærkninger:

Det er Tilsynets opfattelse, at der er igangsat en god proces i forhold til de anbefalinger, der blev givet i forbindelse med sidste års tilsyn.

Anbefaling:

Ingen.

Emne: Personalesituation

Leder:

Leder har fået ansat ekstra medarbejdere - Sosu assistenter. Afdelingerne har været ganske hårdt ramt af hjemsendelser i forbindelse med Corona og der har været etableret nødberedskab. Derudover har afdelingen været ramt af langtidssyge. Sygemeldingerne har både været arbejdsrelateret og ikke. Aktuelt ser det sygefraværet tilfredsstillende ud, hvis man tager langtidssygemeldingerne ud af fraværet.

Leder redegjorde for hvordan man arbejder med at bringe de langtidssygemeldte tilbage på arbejdet, og hvordan der løbende arbejdes med sygefraværet og med at nedbringe dette.

Både sygemeldinger og nødberedskab har betydet et stort træk på de medarbejdere der har dækket vagterne, og det har i det hele taget været en på alle måder presset periode. Desværre har medarbejderne, der har arbejdet, haft nogle uheldige oplevelser på de sociale medier og i byen (Rønne) hvor de er blevet generet og konfronteret med det faktum, at de arbejder på et plejehjem, der har været ramt af Coronasmitten.

Leder har meget stor ros tilovers for medarbejderne, som har løftet en meget stor opgave, der også i deres samarbejde har betydet, at de har rykket tættere sammen som personalegruppe. Leder oplever således en styrket personalegruppe, der har flyttet sig meget positivt i forhold til sidste års tilsyn.

Medarbejdere:

Medarbejderne giver udtryk for at der fortsat er en presset arbejdssituation. Dels fordi der under sygdom er opgaver der skal løftes af assistenter, som der aktuelt er mangel på, og det ikke aktuelt er mulighed for at kalde vikarer ind.

Der er således i perioder en oplevelse af, at man simpelthen ikke kan nå de pleje- og omsorgsmæssige opgaver, hvorfor opgaver som bad, èn til èn kontakt nedprioriteres. Medarbejderne er bekymret for om beboerne i fuld udstrækning modtager de ydelser, de er berettiget til. Lavpraktisk er det hænder medarbejderne efterlyser, hvilket er yderligt vanskeliggjort af de ansættelsesmæssige begrænsninger der er meldt ud med kun at ansætte 50 % Sosu assistenter. Det betyder, at det praktisk og under sygdom er svært at nå Sosu -assistentopgaverne. Det presser eksempelvis også introduktion af nye medarbejdere og elever.

Medarbejderne oplever ikke sygefraværet som ødelæggende for det kollegiale samarbejde og hvordan man i fællesskab løser opgaverne.

Tilsynets bemærkninger:

Tilsynet finder medarbejdernes bekymring for den leverede hjælp bekymrende. Dog har Tilsynet forstået, at det er i perioden med nedprioritering af opgaver grundet nødberedskab, som der er tale om. Tilsynet foreslår, at hvis der er tale om en generel bekymring for den leverede hjælp, at medarbejderne drøfter dette med ledelsen.

Anbefaling:

Ingen.

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

Perioden under Coronatiden har naturligt været præget af den situation som afdelingerne i voldsom grad har været påvirket af (Coronasmitte og nødberedskab). Afdelingerne har efter bedste evne, og under de givne forudsætninger, gjort det bedste for at give beboerne en så normal hverdag som muligt. Det har blandt andet manifesteret sig i flere tilbud én til én, men omvendt har man også forsøgt at opretholde en så normal hverdag som muligt. Man har værnet om, at sikre den enkelte beboers frie valg.

Der er et mindre efterslæb i forhold til rengøring (hovedrengøring under Coronakrisen) hos enkelte af beboerne, og der er fokus at få rette dette efterslæb op.

Det er lederes oplevelse, at beboerne for størsteparten har klaret perioden under Coronakrisen ganske godt. Naturligt har beboerne reageret meget forskelligt under de givne forudsætninger, og for nogle af beboerne er der igangsat et psykisk opsamlingsarbejde. I forhold til aktiviteter, har den pædagogiske medarbejder været på arbejde under hele Corona nedlukningen.

Hverdagen er så småt ved at indfinde sig igen på afdelingerne, men der er fortsat fokus på at tage de nødvendige hensyn med afstand eks. vis. Man arbejder løbende på at tilbyde flere og flere aktiviteter, og pengene fra Regeringens sommerpakken udmønter sig også i aktiviteter henover sensommeren. I den forbindelse, er der fokus på at sikre aktiviteter til alle beboerne målrettet den enkeltes ønsker, behov og fysiske muligheder.

Medarbejdere:

Perioden under Corona krisen har været arbejdskrævende på mange måder. Derudover har man oplevet et krydspres udefra i forhold til det faktum, at man arbejder på afdelinger, der har været Coronaramt. Overordnet er det medarbejdernes oplevelse, at de begrænsninger, der har været i fællesskabet, besøg og aktiviteter, har sat sit naturlige præg på beboernes humør og forståelse af hverdagen.

Det har betydet, at man i omsorgen har skullet have ekstra meget fokus på at samle op på de svageste af beboerne og de beboere der har været ramt af den sociale isolation.

Medarbejderne oplever at man så småt er ved at vende tilbage til hverdag der ligner den kendte, hvilket medarbejderne glæder sig til.

Tilsynets bemærkninger:

Ingen.

Anbefaling:

Ingen.

Emne: Faglig indsats- og dokumentation

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

Beboer 1:

Dokumentationen omkring IGVH (genoplivning) fandtes korrekt udfyldt.

Generelle oplysninger (Helbredsoplysninger): Helbredsoplysningerne fandtes overordnet fyldestgørende udfyldt. Der fandtes god overensstemmelse mellem sygdomsbilledet og oplysningerne i medicinkortet.

Generelle oplysninger (Håndtering af hverdag): Beskrivelserne og dokumentationen af beboerens hverdag og håndteringen af denne fandtes fyldestgørende udfyldt.

Generelle oplysninger (Helbredstilstande): De tolv sygeplejefaglige problemområder, fandtes ikke fyldestgørende udfyldt.

Under punktet **Funktionsevne** fandtes punktet om hvem der varetager borgerens helbredsmæssige interesser korrekt udfyldt.

Helbredstilstande fandtes mangelfuldt udfyldt, idet der manglede dokumentation (tekst) for hvorfor en given helbredstilstand er vurderet til, ikke værende nødvendig at forholde sig til.

Generelle oplysninger (Mestring): Beskrivelserne af hvad beboeren selv mestrer stod godt beskrevet

Ydelser (Borgers liv): Handlingsanvisningerne til servicelovs ydelserne fandtes godt og beskrivende udfyldt.

Beboer 2:

Dokumentationen omkring IGVH (genoplivning) fandtes korrekt udfyldt.

Generelle oplysninger (Helbredsoplysninger): Det blev drøftet, at det forudsættes i FSIII, at man noterer, hvem der har bidraget med oplysninger i **Helbredsoplysningerne**. Der fandtes god overensstemmelse mellem sygdomsbilleder og oplysningerne i medicinkortet.

Generelle oplysninger (Håndtering af hverdag): Tilsynet fandt at det ikke klart fremgik, hvem der varetager beboerens helbredsmæssige interesser. Det var således uklart hvem der samtykker til en given behandling, idet det fremgik af dokumentationen at personale gør dette. Der blev vejledt om, at personale ikke kan samtykke til en given behandling på borgers vegne.

Ydelser (Borgers liv): Der var knyttet handlingsanvisninger til de givne ydelser.

Tilsynets bemærkninger:

Tilsynet finder, at der er sket forbedringer i forhold til sidste tilsyn. Der er dog stadig konstateret fejl, som der skal rettes op på.

Anbefaling:

Tilsynet anbefaler, at samtlige beboeres dokumentation gennemgås, således at det sikres, at der er taget stilling til, hvem der varetager borgers helbredsmæssige interesser, samt at man har forholdt sig til og udfyldt De tolv sygeplejefaglige problemområder.

Samtale med beboere

Emne: Tilfredsheds afdækning

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

Boligen:

Begge beboere er godt tilfredse med boligen, hvor man har haft mulighed for at indrette lejligheden tilfredsstillende. Den har en størrelse, og mulighed for indretning, som svarer til forventningerne.

Hverdagen:

Beboerne fylder deres hverdag ud på den måde, de synes er den bedst mulige for dem. Den ene beboer mangler måske lidt særlige aktiviteter målrettet hende, qua at hun er synshandicappet.

Forplejningen:

Den ene beboer gav udtryk for at forplejningen er god, og der ikke noget at klage over. Man kan bestemme menuen i forbindelse med fødselsdage.

Den anden beboer savner lidt mere smag og variation i måltiderne, samt hvem der er "målgruppen" for måltiderne.

Medarbejderne:

Meget flinke personaler, som er gode at snakke med. De er opmærksomme og flinke.

Den hjælp der ydes:

Man får den hjælp man har brug for og efterspørger. Medarbejderne kommer og hjælper når man har brug for det og efterspørger det.

Omgangstonen:

Der er en god omgangstone både mellem beboerne og medarbejderne, og beboerne imellem. Der er en ærlig og åben omgangstone.

Aktiviteter og træning:

Beboerne mente at man bliver tilbudt aktiviteter. Det er dog ikke altid at der så mange aktiviteter, og savner lidt ture ud af huset.

Indflydelse på egen hverdag:

Der opleves indflydelse på egen hverdag. Man kan f.eks. bestemme om, og hvornår, man ønsker at stå op, gå i seng osv.

Tilsynets bemærkninger:

Tilsynet har en forventning om, at aktiviteter planlægges, så alle beboere, uanset deres forskellige udfordringer, har mulighed for at deltage i nogle af aktiviteterne.

Anbefaling:

Ingen.

Samtale med pårørende/ Beboer- og Familieråd

Emne: Tilfredsheds afdækning

I forbindelse med tilsynet har Tilsynet talt med tre pårørende.

Pårørende 1 – Lene Bendtsen

Pårørende 2 – Axel Sonne

Pårørende 3 – Hanne Abrahamsen

Boligen:

Pårørende 1

Boligen har en passende størrelse, omend selve lejligheden er svær at indrettet, da de er meget smalle (Stuen)

Pårørende 2

Pårørende gav udtryk for at boligen er god. Efterlyste dog, i forbindelse med indflytning, en mål fast tegning, så man forbedrede sig på indflytningen

Pårørende 3

Overordnet tilfreds med boligen, som dog for den aktuelle beboer ikke er optimal (Beboeren er meget svagtseende) og har brug for en lejlighed med et godt lysindfald. Efterlyste i den forbindelse lempeligere muligheder (Uden for stor økonomiske omkostninger) for at skifte/bytte lejlighed.

Hverdagen:

Pårørende 1

Oplever ikke at der ydes en særlig indsats overfor beboer der ikke umiddelbart ønsker at deltage i de aktiviteter der tilbydes til fællesskabet. Det er heller ikke umiddelbart oplevelsen at beboeren tilbydes aktiviteter efter Klippekursordningen.

Pårørende 2 og Pårørende 3:

Begge pårørende gav udtryk for at aktivitetsniveauet ikke er voldsomt stort, og de aktiviteter der tilbydes ikke er med den store variation. Den samlede oplevelse er, at der ikke tænkes særligt kreativt når det gælder opstart og igangsættelse af aktiviteter, der er nye, og favner lidt bredere end for nuværende.

Den ene pårørende kendte til Klippekursordningen, men oplever alt for ofte at der ikke tages handling på at sikre og tilbyde beboeren ydelser fra Klippekursordningen. Når pårørende spørger ind til det, giver personale som oftest manglende tid som årsag til at Klippekursordningerne tilbydes/ydes.

Den anden pårørende kendte slet ikke til mulighederne i Klippekursordningen.

Begge pårørende undrer sig over at man på afdelingerne ikke er mere proaktive i forhold til at dyrke og opdyrke aktiviteter, som det er oplevelsen at der fokus på de andre afdelinger.

Forplejningen:**Pårørende 1**

Det overordnede indtryk er, at forplejningen er god og varieret. Det er fornemmelsen, at beboerne har indflydelse på menuen.

Pårørende 2: Forplejningen er overordnet god, selvom beboer har givet udtryk for at han oplever forskel på, hvem der laver maden (Kvaliteten)

Pårørende 3

Pårørende gav udtryk for at kvalitet og udtryk af forplejningen, kvalitativt ikke er lever op til forventningerne. Smag, variation, præsentation og inddragelse af beboerne i tillavningen af måltiderne kunne således godt trænge til et løft, når intentionerne omkring køkkenerne er som de er.

Medarbejderne:**Pårørende 1:**

Grundlæggende er der tilfredshed med medarbejderne. Pårørende oplever dog at medarbejderne fagligt mangler en grundlæggende viden, eller at blive sat ind i udfordringer omkring psykiatriske problematikker (psykiatrisk overbygning.), hvordan man agerer, og hvilke tilgange man har over for beboerne i disse sammenhænge.

Pårørende 2:

Medarbejderne er generelt engagerede, men det er oplevelsen at personalet ind imellem mangler en større faglig ballast. Det er oplevelsen, inden for det seneste år, at der sket et skifte i medarbejdergruppen til den positive retning. Pårørende oplever også at medarbejderne har meget travlt i hverdagen, og dette kan have indflydelse på hvordan opgaverne løses.

Pårørende 3:

Medarbejderne er imødekommende, om end det er oplevelsen at afdelingen som et samlet, savner en lidt skarpere faglig profil.

Den hjælp der ydes:**Pårørende 1:**

Oplever at de pleje- omsorgsmæssige ydelser ydes tilfredsstillende.

Det er oplevelsen at rengøringen ind imellem er mangelfuld, og dette også er /har været tilfældet efter Corona nedlukningen. Pårørende er blevet oplyst, at den manglende rengøring ofte skyldes sygdom.

Pårørende 2:

Havde oplevelsen af, at der ikke er en formaliseret kontaktpersonordning, og der er ikke afholdt opfølgende samtaler i forbindelse med indflytning (Beboer indflyttet primo april)

Pårørende 3:

Efterlyste et regnskab for Velfærdskassen.

Omgangstonen:**Pårørende 1:**

Synes der er god omgangstone, og den er blevet bedre og mere empatisk.

Pårørende 2 og Pårørende 3:

Har tidligere oplevet at omgangstonen som værende ikke empatisk og ikke respektfuld, men omvendt også at der sket en bedring af dette. Således er der nu god empati og indlevelse i omgangstonen.

Indflydelse på egen hverdag:**Pårørende 1:**

Indtrykket er klart, at beboer har fuld indflydelse på egen hverdag og selvbestemmelse over eget liv generelt.

Pårørende 2:

Oplever at beboeren har indflydelse på egen hverdag, i udstrækning beboeren efterspørger dette.

Pårørende 3:

Beboer har ikke helt "lært" at man typisk har indflydelse og mulighed for at styre egen hverdag. Det kunne være at man selv kan lave sin havregrød eksempelvis

Tilsynets bemærkninger:

Tilsynet finder, at der er uoverensstemmelse mellem leders, personalets og de pårørendes opfattelse af aktivitetsniveauet, idet de pårørende samstemmende har en opfattelse af, at der ikke sker så meget, og det der sker, ofte er det samme (f.eks. gudstjeneste). Tilsynet har i den opfattelse, at nedlukningen grundet corona har en del af skylden for, at aktivitetsniveauet har været lavt. Tilsynet henstiller til, at der fremover tænkes i aktiviteter ud fra de enkeltes behov, således at alle på en eller anden måde får oplevelser.

Tilsynet finder, at anvendelsen af klippekortsordningen ikke fungerer, og der skal sættes ind på dette område. Dette både med oplysninger til beboere og pårørende om, hvordan ordningen fungerer.

Anbefaling:

Tilsynet anbefaler, at der udarbejdes en redegørelse for, hvordan afdelingen sikrer, at både beboere og pårørende får kendskab til klippekortordningen, og hvordan det sikres, at aftaler i den forbindelse dokumenteres og udføres.

Samlet indtryk

Det er Tilsynets oplevelse, at beboerne på Plejecenter Snorrebakken, afdeling C+D oplever at have et godt og trygt tilbud.

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 to anbefalinger:

- Tilsynet anbefaler, at samtlige beboeres dokumentation gennemgås, således at det sikres, at der er taget stilling til, hvem der varetager borgers helbredsmæssige interesser, samt at man har forholdt sig til og udfyldt De tolv sygeplejefaglige problemområder.
- Tilsynet anbefaler, at der udarbejdes en redegørelse for, hvordan afdelingen sikrer, at både beboere og pårørende får kendskab til klippekortordningen, og hvordan det sikres, at aftaler i den forbindelse dokumenteres og udføres.

Ved tilsynet har medvirket:

Jeanette Rønne Egeskjold – Leder

Mona Kofod Hansen – Sosu assistent

Cindi Holberg Nielsen – Sosu hjælper

Aksel Sonne - Pårørende

Hanne Abrahamsen – Pårørende

Lene Bendtsen - Pårørende

Fra Tilsynsenheden:

Mette Marker

Henrik Boie

Ledelsens bemærkninger

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

I teamet skal der arbejdes med de 2 anbefalinger.

Det er ledelsens vurdering at teamet er blevet opgraderet væsentligt på det faglige område i det forgangne år, der er tilført personale ressourcer som har højnet det faglige niveau.

Teamet har været ramt af corona og har dermed været igennem en udfordrende tid, men det er ledelsens opfattelse at der er arbejdet godt og professionelt med at udrydde virus i afdelingen, hvilket også lykkedes.

