

## Tilsyn: Snorrebakken - Afdeling E+F - 07. juni 2021

### Samtale med leder og medarbejdere

**Emne:** Opfølgning på tidligere tilsyn

**Tilsynets bemærkninger:**

Der blev ikke givet anbefalinger i forbindelse med tilsynet i 2020.

**Emne:** Personalesituation

**Leder:**

Leder redegjorde for en aktuel presset personalesituation. Dette primært i forhold til rekruttering af SoSu uddannet personale. Det er dog aktuelt lykkedes at få et par tidligere medarbejdere tilbage, hvilket vurderes positivt. Sommerferieplanlægningen er derfor på plads.

Den aktuelle personalesituation betyder således, at især assistenterne er temmelig hårdt spændt for opgavemæssigt, da der er aktuel mangle på assistenter og overtal af SoSu hjælpere.

**Medarbejdere:**

Der opleves et vist flow blandt medarbejderne. Medarbejder har noteret sig, at det har været svært at få uddannede medarbejdere til de ledige stillinger. Det betyder i praksis at de uddannede medarbejdere får et større ansvar og opgavetryk, da kompetenceniveauet er forskelligt.

**Tilsynets bemærkninger:**

Tilsynet finder rekrutteringssituationen bekymrende, men finder også, at situationen er håndteret.

**Anbefaling:**

Ingen

**Emne:** Sygefravær

**Leder:**

Henover vinter og forår har der været langtidssygemeldinger, der er ikke arbejdsrelaterede, og generelt er det leders oplevelse at sygefraværet er for nedadgående. Udover de førnævnte har der været to medarbejdere, der har haft plejeorlov.

**Medarbejdere:**

Der har været og er langtidssygdom, og dette påvirker naturligt den daglige opgaveløsning. Det er dog oplevelsen at man trods sygdom af kortere eller længere karakter, klarer de daglige opgaver.

**Tilsynets bemærkninger:**

Tilsynet noterer sig, at der har været store udfordringer med sygefraværet, men at der arbejdes fornuftigt med en nedbringelse af dette.

**Anbefaling:**

Ingen

**Emne: Beboersammensætningen****Leder:**

Fortsat temmelig uhomogen i forhold til alder og udfordringer. I og med at beboersammensætningen spænder så vidt, giver det ind imellem nogle udfordringer i forhold til opgaveløsningen, men det er leders oplevelse, at man løser opgaverne og udfordringerne på en faglig god måde.

**Medarbejdere:**

En bredt sammensat beboergruppe, der er udfordret både på den fysiske og psykiske tilstand.

Det betyder at der naturligt er meget forskellige tiltag i opgaveløsningen, da ingen af beboerne er ens.

**Tilsynets bemærkninger:**

Ingen bemærkninger

**Anbefaling:**

Ingen

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

Efter de forskellige Coronaperioder, er det så småt en normal hverdag der præger afdelingerne. Der er stadig tiltag som mundbind, afstand og afspritning der stadig bruges.

Mange af aktiviteterne er stort set tilbage på niveauet fra før Coronanedlukningerne, hvilket er meget positivt mentalt for beboerne på afdelingerne.

**Medarbejdere:**

Medarbejder redegjorde for hvordan hverdagen for beboerne kan spænde af og hvilke tilgange man har fokus på. Der er en individuel tilgang i forhold til behov og ønsker hos den enkelte, og det er medarbejders oplevelse at man bredt har et stort fokus på at dette sikres.

**Tilsynets bemærkninger:**

Tilsyn og leder drøftede i hvilken udstrækning man stadig skal fastholde Corona tiltag, når både medarbejdere, pårørende og beboere er vaccineret, samt hvor der kunne være faglige udfordringer i forhold til brug af mundbind/skærm når en beboer eks. Vis er kognitivt udfordret. Det er Tilsynets opfattelse, at man følger de officielle udmeldinger omkring hygiejne m.m.

**Anbefaling:**

Ingen

**Emne: Den sidste tid****Leder:**

Leder redegjorde for hvordan man i dialog med den enkelte beboer og pårørende sikrer beboerens ønsker omkring "Den Sidste Tid". Det er leders oplevelse, at man på afdelingerne er gode til at håndtere disse ting med både empati og faglighed.

**Medarbejdere:**

Medarbejdere fortalte om hvordan og med hvilke overvejelser man tilgår borgerens ønsker for den sidste tid. Udgangspunktet for samtalerne er altid med beboeren og der kan ske inddragelse af pårørende.

Det er ikke medarbejderes oplevelse, at medarbejderne har berøringsangst i forhold til arbejdet med og omkring den sidste tid. Der er en god faglig sparring medarbejderne imellem.

**Tilsynets bemærkninger:**

Tilsynet bemærker sig, at aftaler for den sidste tid ikke er nedskrevet, og at der ikke er en fast struktur for dette.

**Anbefaling:**

Tilsynet anbefaler, at der arbejdes med en fast struktur for samtaler om den sidste tid, og at disse aftaler dokumenteres i borgerens journal – hvis borger ikke ønsker at tale om dette emne, noteres det i journalen. Følges op i næste års tilsyn.

**Emne: Samarbejde og kommunikation internt og eksternt****Leder:**

Leder redegjorde for de forskellige samarbejder der er. Blandt andet nævnte leder at samarbejdet med visitationen er inde i en god gænge.

Derudover er der samarbejde med Ergo- Fysioterapeut, hvor der opleves en positiv interesse i at samarbejde. Der er også samarbejde med sygeplejen og andre centre.

Leder oplever at have et godt samarbejde med personalet, der blandt andet indebærer MUS-samtaler og udarbejdelse af kompetenceskemaer.

Leder har delt ledelse omkring køkkenfunktionen med afdelingerne GH+IJ.

**Medarbejdere:**

Medarbejder at der er godt samarbejde og dialog med sygeplejen og beboerens respektive læger, samt med visitationen, psykiatrien, sygehus, samt ergo – og fysioterapeut. Således er indtrykket at der er godt, bredt og ganske uproblematisk samarbejde.

**Tilsynets bemærkninger:**

Ingen bemærkninger

**Anbefaling:**

Ingen

**Emne: Medarbejderkompetencer – kompetenceudvikling**

**Leder:**

Opgaverne kræver et bredt fagligt kendskab, spændende fra det den somatiske pleje til psykiatrisk pleje. Bredt set løses opgaverne og kompetencerne er der, da der på SoSo assistentsiden er et bredt fagligt og rutineret opgavekendskab. I og med der aktuelt er underskud af uddannede medarbejdere er der et større træk på disse. Det er leders samlede vurdering at medarbejderne har de nødvendige faglige kompetencer.

I forbindelse med gennemgange af kompetenceskemaer blev der afdækket "bare pletter" hvor der er igangsat målrettet kompetenceudvikling, hvor medarbejderne vurderede de manglede kompetencer.

**Medarbejdere:**

Det overordnede indtryk er at medarbejderne har de nødvendige kompetencer, og hvor der er "huller" er der en viden om hvor man kan få sparring eller søge hjælp. Medarbejder oplever at man som medarbejder er gode til at afsøge disse muligheder.

Er det nødvendigt er det oplevelse at man kan blive kompetenceudviklet som medarbejder.

**Tilsynets bemærkninger:**

Ingen bemærkninger

**Anbefaling:**

Ingen

## Emne: Samarbejde med pårørende - Generelt

**Leder:**

Leder redegjorde for hvordan pårørende samarbejdet er, og det er lederes oplevelse, at hvor der er et samarbejde betegnes dette som værende godt.

**Medarbejdere:**

Et godt pårørende samarbejde, der er præget af en gensidig respekt.

**Tilsynets bemærkninger:**

Ingen bemærkninger

**Anbefaling:**

Ingen

## Emne: Planlægning af tilbuddet i forhold til den enkelte

**Leder:**

Leder gav eksempler på hvilket teoretisk udgangspunkt man tager i forhold til omsorgen, plejen og socialiseringen, samt gav eksempler på hvordan der praktiske eksekveres på det teoretiske udgangspunkt.

Leder gav eksempler på hvordan man opsporer og følger op på ændringer i borgernes fysiske og psykiske funktionsevne og samt helbredstilstand, samt hvordan og med hvilke metoder man observerer eksempelvis uplanlagt vægttab, tryksår, fald, dehydrering, inkontinens og dårlig mundhygiejne

**Medarbejdere:**

Medarbejder gav eksempler på hvordan man i det daglige arbejder med og sikrer planlægningen i forhold til den enkelte - herunder ernæringscreeninger, vægtmålinger, tryksår etc. Med fokus på at der sker en individuel vurdering, og på en faglig og lægelig vurdering.

**Tilsynets bemærkninger:**

Ingen bemærkninger

**Anbefaling:**

Ingen

## Emne: Beboerindflydelse - Fællesskabet

### Leder:

Der er et aktivt Beboer- og Familieråd, hvor der for nylig har været nyvalg. Det nye råd afholder deres første møde i løbet af august måned.

Derudover er det målet at afholde mere formelle beboermøder igen. Derudover er der en løbende daglig brugerinddragelse på et mere uformelt plan.

### Medarbejdere:

Har kendskab til arbejdet og rammerne for arbejdet i Beboer- og Familierådet. Medarbejder vurderer at der er fokus på inddragelse i forhold til fællesskabet.

### Tilsynets bemærkninger:

Det er Tilsynets opfattelse, at der har været lavt blus på den formelle brugerindflydelse i Corona-perioden. Det forventes, at det hurtigt kommer i normalt gænge.

### Anbefaling:

Ingen

## Emne: Selvbestemmelse – Individplan (Indflydelse på formulering af egne mål og indsatser.)

### Leder:

Leder har dagligt, sammen med medarbejdere, fokus på at sikre og håndhæve den enkeltes beboeres selvbestemmelse, og gav eksempler på hvordan dette i det daglige sikres.

Der afholdes løbende beboerkonferencer, med særlige fokuspunkter således at beboere med særlige aktuelle behov prioriteres.

I den udstrækning det er muligt (at beboerne kan udtrykke mål og ønsker) inddrages beboeren, men mestendels sikres inddragelse ud fra et bredt kendskab til beboeren.

### Medarbejdere:

Oplever at de har fokus på, at sikre den enkeltes selvbestemmelse, og at have fokus på at dette sikres i alle hjørnerne af plejen- og omsorgen.

### Tilsynets bemærkninger:

Tilsynet bemærker, at beboerne ikke er deltagende på beboerkonferencen, men finder det godt gjort i samtalerne, at beboerperspektivet, og beboernes ønsker og mål inddrages.

### Anbefaling:

Ingen

## Emne: Magtanvendelse - Vold (Regler, etik, moral, procedurer)

### Leder:

Der er et løbende fokus og faglige metodemæssige drøftelser og snakke omkring tilgange til at undgå magtanvendelser. Leder oplever at i og med der er en god og åben dialog omkring de faglige tilgange (etik og moral) har man en god adfærd i forhold til undgå magtanvendelser.

Leder er lidt usikker på om alle medarbejdere har kendskab til arbejdsgangenen omkring indberetning af magtanvendelser.

### Medarbejdere:

Det er medarbejderes oplevelse, at man fagligt og etisk forholder sig til magtanvendelsesreglerne, samt at man løbende sparrer og fagligt drøfter tilgange og strategier.

### Tilsynets bemærkninger:

Der er ikke en fast rutine, f.eks. i forhold til nyansættelser, omkring indføring i regelsættes for magtanvendelser. Tilsynet opfordrede til at leder sikrer at medarbejdere i forbindelse med instruktion til opgaverne, bliver oplyst om reglerne og arbejdsgangene omkring magtanvendelser.

### Anbefaling:

Ingen

## Emne: Måltiderne

### Leder:

Tilsyn og leder drøftede forskellige tiltag omkring måltidssituationerne, hvor drøftelsen blandt andet gik på hvordan beboernes selvbestemmelse eller bestemmelse i det hel taget varetages og sikres.

### Medarbejdere:

Der er igangsat en forsøgsordning omkring at det varme måltid serveres til middag. Medarbejder oplever, at beboerne har taget godt imod forsøget.

Medarbejder oplever at beboerne kan komme med ønsker til den varme mad, samt til hvad de hver især gerne vil have på deres pålægsmad. I den forbindelse har Tilsynet ytret, at man skal overveje formålet med at borgerne ikke selv smører deres mad – dette set i et rehabiliterende øjemed.

### Tilsynets bemærkninger:

Ingen bemærkninger

### Anbefaling:

Ingen

## Emne: Tilbud om træning (§86)

### Leder:

Leder redegjorde for hvordan ydelser efter §86 udmøntes.

### Medarbejdere:

Der er fokus på at bruge mulighederne i §86, og da gennem en tæt dialog med den enkelte beboer og fag personalet.

### Tilsynets bemærkninger:

Ingen bemærkninger

### Anbefaling:

Ingen

## Emne: Faglig indsats- og dokumentation

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

### Beboer 1

Dokumentationen omkring IGVH (genoplivning) Henviser til et forkert lægenotat. Dette skal rettes. Desuden bør det være lægens ord, som er kopieret ind i kommentarfeltet i observationen IGVH.

**Generelle oplysninger (Helhedsvurdering) - (Håndtering af hverdag):** Dokumentationen fandtes overordnet fyldestgørende udfyldt, og de medicinmæssige beskrivelser fandtes ajourført i forhold til de helbredsmæssige udfordringer.

Generelt fandtes beskrivelserne omkring borgeren, udtømmende og beskrivende udfyldt.

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

**Ydelser (Borgers liv):** Handlingsanvisningerne til ydelsen omkring brug af klippekortsydelser, fandtes ikke fyldestgørende beskrevet. Således fremgik det ikke af beskrivelsen hvad og hvordan ydelsen ud fra borgerens perspektiv og ønsker udmøntes praktisk.

### Beboer 2

**Generelle oplysninger (Helhedsvurdering):** Dokumentationen fandtes overordnet fyldestgørende udfyldt. Dog fandtes dele af kontaktoplysningerne ikke ajourført.



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

**Generelle oplysninger (Mestring):** Fandtes fyldestgørende og beskrivende udfyldt. Borgeren varetager selv sine helbredsmæssige interesser.

**Ydelser (Borgers liv):** Klippekortsydelser fandtes ikke fyldestgørende beskrevet. Således fremgik det hvordan ydelsen praktisk udmøntes. Derudover fandtes handlingsanvisningerne fyldestgørende udfyldt.

**Tilsynets bemærkninger:** Tilsynet drøftede med medarbejder og leder, at oplysninger omkring borgerens ønsker til den sidste tid, skal fremgå tydeligt af dokumentationen.

**Anbefaling:**

Tilsynet anbefaler, at der indgås tydelige aftaler med beboerne om, hvad de har af ønsker til klippekortsydelsen.

## Samtale med beboere

**Emne:** Tilfredsheds afdækning

Tilsynet har talt med en beboer i forbindelse med dette års tilsyn.

**Boligen:** Er tilfreds med boligen.

**Hverdagen:** Har en hverdag uden de store aktiviteter, helt i beboerens egen ånd. Kan godt lide at sidde ude i solen.

**Forplejningen:** Er glad for forplejningen. Maden er god og rigelig.

**Medarbejderne:** Er glad for medarbejderne, og har et par favoritmedarbejdere.

**Den hjælp der ydes:** Har en oplevelse af at man får den hjælp man har brug for, og at medarbejderne kommer når man ringer efter dem.

**Omgangstonen:** Der er en god omgangstone mellem medarbejderne og beboerne. Medarbejderne er friske.

**Indflydelse på egen hverdag:** Oplever at man bestemmer over sig selv, og at der ikke er nogen der bestemmer over en.

**Tilsynets bemærkninger:**

Under besøget hos i borgers lejlighed, kunne tilsynet konstatere, at der var en voldsom myreplage. Det blev oplyst af pårørende, at man gjorde alt for at få myerne væk – sprøjtede med gift, myrelokkedåser osv. men at problemet er så massivt, at det ikke lykkes at holde dem væk. Tilsynet har opfordret til kontakt til ledelsen, som i givet fald må tage kontakt til ejendomskontoret for at få set på problemet.

**Anbefaling:**

Ingen

## Samtale med pårørende/ Beboer- og Familieråd

**Emne:** Tilfredsheds afdækning

I forbindelse med tilsynet har Tilsynet talt med to pårørende.

**Boligen:**

**Pårørende 1:** Udtrykte tilfredshed med boligens størrelse, der aktuelt passer til det aktuelle behov.

**Pårørende 2:** Var også overordnet tilfreds med rammerne, men efterlyste i fremtidige byggerier, at der ville blive taget højde for at lejlighederne har aircondition.

Begge pårørende udtrykte utilfredshed med at beboerne selv skal betale for myregift. Tilsynet opfordrede til at tage dette op til drøftelse med dels Beboer- og Familierådet, og dels med boligselskabets afdelingsbestyrelse. Det blev også henvist til stedets ledelse.

**Hverdagen:**

**Pårørende:** Var samlet af den opfattelse, at hverdagen så småt er ved at vende tilbage til normale forhold, og at der er en hverdag for beboerne hvor der ikke er begrænsninger i samvær eller andet.

Det bemærkes positivt, at man gør lidt ekstra ud af højtiderne (Påske – Jul etc.)

**Forplejningen:**

Tilsynet opfordrede til at pårørende generelt er opmærksomme på at melde fra til måltiderne indenfor tidsrammen for dette.

**Pårørende 1:** Udtrykte tilfredshed med forplejningen, der er rigelig og præsenterer sig pænt. Har lidt opgivet at have styr på om der sker modregning i forhold til om beboer ikke deltager i et eller flere måltider. Udtrykte tilfredshed med at måltiderne bliver fremstillet på afdelingen.

**Pårørende 2:** Synes overordnet at måltiderne var lidt dyre, og var ikke blevet orienteret om muligheden for helt at melde fra på madordningen.

**Medarbejderne:**

**Pårørende 1:** Generelt tilfredshed med medarbejderne. Enkelte er lidt mere lukkede, men de fleste er imødekommende. Samlet er pårørende overordnet tilfreds med medarbejderne.

**Pårørende 2:** Udtrykte tilfredshed med medarbejderne.

**Den hjælp der ydes:**

Der udtryktes en overordnet tilfredshed med den hjælp der ydes. Naturligt er der små bump på vejen, men indtrykket generelt er tilfredsstillende.

**Pårørende:** Pårørende og Tilsynet drøftede Klippekortsydelser generelt. Begge pårørende kendte til ordningen, men var uforstående overfor, hvorfor klippekortsydelser som alm. kortspil, almindelig rengøring som er omfattet af kvalitetsstandard o. lign. bliver "konteret" som en klippekortsydelse.

De pårørende gav begge udtryk for, at den generelle standard og frekvens på rengøringen, alm. daglig renholdelse, samt hvornår denne udføres, kunne løftes i kvantitet- og kvalitet.

Pårørende undrede sig lidt over i forbindelse med indflytningssamtalen, at denne for størsteparten var meget praktisk orienteret, og knap så meget om beboerens baggrund, samt hvilke rutiner for borgeren, der positivt kunne blive overleveret.

**Omgangstonen:** Der opleves en god omgangstone beboere og medarbejdere imellem.

**Pårørende:** Oplever en generel respektfuld omgangstone fra medarbejderne overfor beboerne.

**Pårørende:** Har en oplevelse af, at den del af hverdagen der omfatter aktiviteter i og udenfor afdelingerne, samt tur, er ved at vende tilbage til et normalt niveau. Det er oplevelsen der er en god bredde i de tilbud der er.

Begge pårørende efterlyste at få udleveret den samme månedsplan for aktiviteter som beboerne modtager, således at der er noget gensidigt at tale om, samt at man som pårørende ikke kommer på besøg når der er en aktivitet eller tur ud af huset.

**Indflydelse på egen hverdag:** Oplever at beboerne har stor indflydelse på egen hverdag.

**Pårørende:** Oplever generelt at beboerne har indflydelse på egen hverdag.

**Tilsynets bemærkninger:**

Tilsynet har i forbindelse med drøftelsen af klippekortsydelser oplyst de pårørende om, at klippekortsydelser er borgerens egen tid med en ansat, og at kortspil og andre samværsaktiviteter på plejecenteret, som er normalt forekommende på et plejecenter, ikke kan anses for klippekortsydelser. Der hersker også en forståelse af, at ture med bussen altid er betalt med klippekortsydelse.

**Anbefaling:**

Da Tilsynet finder, at der er stor forvirring om, hvad klippekortsydelsen kan benyttes til, så ønsker Tilsynet en redegørelse om, hvilke aktiviteter, man opfatter som klippekortsydelser. Redegørelsen skal tilsendes Tilsynet senest 1. september 2021.

## Rundgang på stedet

**Emne:** Tilbuddets fysiske rammer

**Stedets fysiske stand:** Fremstod i en fysisk god stand.

**Den generelle hygiejniske stand:** Den generelle hygiejniske tilstand på fællesområderne fandtes tilfredsstillende.

**Boligernes tilstand:** Den bolig som Tilsynet så i forbindelse med beboersamtalen, fremstod hyggelig indrettet, og i en rengøringsmæssig god stand. Dog var der en massiv myreplage, som også beskrevet tidligere i rapporten.

**De indvendige fællesarealer:** Fremstod velordnede.

**De udvendige fællesarealer:** Fremstod velordnede.

**Tilsynets bemærkninger:** Ingen bemærkninger.

**Anbefaling:** Ingen.

## Samlet indtryk

Det er Tilsynets oplevelse, at beboerne på Plejecenter Snorrebakken, afd. E+f 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.

I forbindelse med tilsynet, er der givet to anbefalinger:

- Tilsynet anbefaler, at der arbejdes med en fast struktur for samtaler om den sidste tid, og at disse aftaler dokumenteres i borgerens journal – hvis borger ikke ønsker at tale om dette emne, noteres det i journalen. Opfølgning i forbindelse med næste års tilsyn

- Tilsynet finder, at der er stor forvirring om, hvad klippekortsydelsen kan benyttes til, hvorfor der ønskes en redegørelse om, hvilke aktiviteter, man opfatter som klippekortsydelse. Redegørelsen skal tilsendes Tilsynet senest 01. september 2021.

Ved tilsynet har medvirket:

Lone Sofie Nielsen - Leder  
Randi Sommer – SoSu assistent  
En beboer  
To pårørende

Fra Tilsynsenheden:

Mette Marker  
Henrik Boie

## Ledelsens bemærkninger

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

Der er indsendt handleplan omhandlende løsninger på anbefaling omkring klippekortsydelse, dette vil også være et fokus punkt på gruppemøder i den kommende tid.

Ligeledes vil der blive igangsat et forløb i teamet hvor der arbejdes med emnet *Den sidste tid* således at det bliver mere klart for medarbejderne hvornår der tales om dette med beboerne og hvor det dokumenteres.

Det er under Corona tiden blevet klart at nogle beboere, især mennesker med demens, spiser mere såfremt de tilbydes færdigsmurt smørrebrød fremfor at de selv skal smøre deres mad. Det er derfor besluttet at holde fast i hvad der er bedst for beboer og tilbyde smørrebrød der hvor det giver mening. Set ud fra et rehabiliterende synspunkt er det vigtigt også at holde borgers funktionsevne og kognitive formåen for øje.