

Plejecenter Klippebo
Solstien 1
3760 Gudhjem



2. februar 2024
Sagsnr.: 35-2511-821
Reference: IMDM
Tlf.nr: +4523315262

Afgørelse om påbud

Styrelsen for Patientsikkerhed påbyder Plejecenter Klippebo, at plejeenheden skal:

- a) sikre borgernes selvbestemmelse og livskvalitet (tema 1),
- b) sikre borgernes trivsel og relationer (tema 2),
- c) sikre, at der anvendes faglige metoder og arbejdsgange til sikring af, at der ydes hjælp, omsorg og pleje af den fornødne kvalitet (tema 3),
- d) sikre, at organisering og kompetencer understøtter varetagelse af kerneopgaven (tema 4), og
- e) sikre den fornødne kvalitet i forhold til tilbud om aktiviteter og genoptræningsforløb til borgerne (tema 6).

Se vedlagte *Tilsynsrapport*, pkt. 3, for en nærmere beskrivelse af, hvilke målepunkter inden for ovennævnte temaer, der har givet anledning til fund under tilsynsbesøget den 7. december 2023.

Påbuddet skal være efterlevet **senest den 23. februar 2024**.

Lovgrundlag

Styrelsen for Patientsikkerhed skal efter servicelovens § 150 (vedtaget ved lov nr. 560 af 29. maj 2018) føre tilsyn med den personlige hjælp, omsorg og pleje, som ydes på de registreringspligtige kommunale og private plejeenheder efter servicelovens § 150 c.

De plejeenheder, der er omfattet af servicelovens § 150 c er plejehjem, plejeboligbebyggelser, friplejeboligbebyggelser, andre tilsvarende boligheder og leverandører, som leverer personlig og praktisk hjælp og madservice.

Styrelsen kan efter servicelovens § 150 d give påbud om krav til den social- og plejefaglige indsats eller om midlertidigt at indstille driften af den social- og plejefaglige indsats hos en plejeenhed helt eller delvis, hvis forholdene i den registreringspligtige plejeenhed tilsiger det. Afgørelser om påbud kan ikke påklages til anden administrativ myndighed.

**Styrelsen for
Patientsikkerhed**
Sundhedsjura

Islands Brygge 67
2300 København S

Tlf.nr: +45 7228 6600
E-mail: stps@stps.dk

www.stps.dk

Sagsfremstilling

Styrelsen for Patientsikkerhed gennemførte den 7. december 2023 et reaktivt tilsynsbesøg hos Plejecenter Klippebo efter servicelovens § 150, stk. 1. Baggrunden for tilsynsbesøget var, at vi den 25. august 2023 havde modtaget en anonym bekymringshenvendelse, hvor der blev udtrykt bekymring angående de social- og plejefaglige forhold på plejecentret.

Vi har ved tilsynsbesøget anvendt de målepunkter, der er udarbejdet til brug for ældretilsynets vurdering af om den social- og plejefaglige indsats på plejecentre, midlertidige pladser og hjemmeplejeenheder har den fornødne kvalitet. Målepunkterne er udarbejdet ud fra hvad, der efter styrelsens opfattelse skal efterleves af plejeenheden for at understøtte, at den tilbudte hjælp, omsorg og pleje har den fornødne kvalitet.

Plejecenter Klippebo er den 10. januar 2024 partshørt over udkast til tilsynsrapport. Der er ikke modtaget bemærkninger efter endt frist.

Som det fremgår af tilsynsrapporten er det vores samlede vurdering, at der i Plejecenter Klippebo er større problemer af betydning for den fornødne kvalitet.

Begrundelse

Vi har ved afgørelsen lagt vægt på de oplysninger der fremkom ved tilsynsbesøget hos Plejecenter Klippebo, og som der er redegjort nærmere for i tilsynsrapporten. Overordnet er der lagt vægt på, at der ved tilsynet var fund inden for fem ud af seks temaer inden for målepunktsættet for ældretilsynet.

I det følgende begrundes de enkelte dele af påbuddet.

a) Mangelfuld understøttelse af borgernes selvbestemmelse og livskvalitet (tema 1)

Styrelsen vurderer, at et målepunkt under dette tema ikke er opfyldt.

Vi har lagt vægt på, at en ud af to borgere oplevede begrænsninger i forhold til at leve sit liv, idet borgeren savnede social kontakt og følte sig isoleret.

Vi har desuden lagt vægt på, at personalet gav udtryk for, at det var vanskeligt at arbejde med at bevare og fremme borgernes livsudfoldelse, når der i plejeenheden blev benyttet mange vikarer.

Vi har lagt vægt på, at en ud af fire pårørende ikke oplevede, at selvbestemmelse og værdighed blev understøttet af tone, adfærd og kultur i plejeenheden. *Se vedlagte tilsynsrapport for en uddybning af fundene under pkt. 1.1.*

Vi vurderer, at det har betydning for den fornødne kvalitet, at borgerne oplever en værdig tone, adfærd og kultur i forbindelse med den hjælp pleje og omsorg, som plejeenheden yder til borgerne. Det er ligeledes vores vurdering, at plejeenheden ikke i tilstrækkelig grad understøtter borgernes selvbestemmelse og livskvalitet, idet plejeenheden ikke imødekommer borgerens ønsker til den personlige og praktiske hjælp, pleje og omsorg. Den manglende understøttelse af indflydelse på eget liv influerer på borgernes livskvalitet og på, at borgerne oplever at få den hjælp, pleje og omsorg, som borgeren ønsker.

b) Mangelfuld understøttelse af borgernes trivsel og relationer (tema 2)

Styrelsen vurderer, at målepunktet under dette tema ikke er opfyldt.

Vi har lagt vægt på, at en ud af to borgere ikke oplevede at få hjælp til det liv, som borgeren ønskede at leve. Borgeren oplevede fx en manglende kontinuitet i hverdagen idet der var mange vikarer, som borgeren ikke nåede at lære at kende. *Se vedlagte tilsynsrapport for en uddybning af fundene under pkt. 2.1.*

Vi vurderer, at dette påvirkede borgerens trivsel samt borgerens oplevelse af at få støtte til at kunne leve det liv borgeren ønsker.

Vi har derudover lagt vægt på, at fire ud af fire pårørende gav udtryk for, at det daglige forbrug af vikarer og afløsere i plejeenheden bl.a. medførte, at medarbejderne manglede kendskab til de enkelte borgere, og at de pårørende ikke i tilstrækkelig grad blev inddraget i forhold til borgernes behov for hjælp, pleje og omsorg.

Vi vurderer derfor, at det har betydning for borgernes trivsel og relationer og samarbejdet med de pårørende, at kommunikationen mellem medarbejdere og pårørende fungerer smidigt, og at pårørende oplever at blive inddraget og lyttet til i overensstemmelse med borgernes ønsker.

c) Mangelfuldt kendskab til og anvendelse af faglige metoder og arbejdsgange (tema 3)

Styrelsen vurderer, at tre målepunkter under dette tema ikke er opfyldt.

Vi har i forhold til fokus på borgere med kognitive funktionsnedsættelser, psykisk sygdom og misbrug lagt vægt på, at en borger med kognitive udfordringer ikke oplevede at få opfyldt sit behov for social kontakt, hvilket blev understøttet af borgerens pårørende. *Se vedlagte tilsynsrapport for en uddybning af fundet under pkt. 3.1.*

Vi har desuden lagt vægt på, at ledelsen ikke i tilstrækkeligt omfang kunne redegøre for, at der blev anvendt faglige metoder og arbejdsgange, hvilket samtidig medførte, at medarbejderne ikke kunne redegøre fyldestgørende for disse. Vi har lagt vægt på, at medarbejderne ikke altid anvendte relevante metoder og arbejdsgange til hjælp, omsorg og pleje hos borgere med særlige behov.

Vi har lagt vægt på, at der under journalgennemgang blev konstateret en manglende beskrivelse af en borgers særlige behov for støtte og psykiske pleje.

Vi vurderer, at det har betydning for den fornødne kvalitet, at plejeenheden tager højde for særlige behov hos borgerne. Vi vurderer, at mangler i beskrivelserne af hjælp, omsorg og pleje hos borgere med kognitive funktionsnedsættelser udgør en risiko for, at det er afhængigt af den enkelte medarbejders kendskab til borgerne og de faglige metoder, der skal benyttes, og at der dermed er risiko for, at borgerne ikke får hjælp, omsorg og pleje, der tager hensyn til deres særlige behov

Vi har i forhold til fokus på forebyggelse af magtanvendelse lagt vægt på, at medarbejderne gav udtryk for, at vikarerne ofte ikke orienterede sig i journalerne. *Se vedlagte tilsynsrapport for en uddybning af fundet under pkt. 3.2.*

Vi vurderer, at manglende fastlagte metoder og arbejdsgange til forebyggelse af magtanvendelse medfører en risiko for, at ikke alle medarbejdere får de konkrete metoder til at forebygge magtanvendelse hos de relevante borgere.

I forhold til fokus på forebyggelse af funktionsevnetab og forringet helbred hos borgere har vi lagt vægt på, at en pårørende ikke oplevede at borgeren fik de proteindrikke, der skulle forebygge vægttab, og at en

anden pårørende oplevede, at en borger ikke fik kompenserende hjælp til at drikke, og at der manglede en forebyggende indsats mod dehydrering. *Se vedlagte tilsynsrapport for en uddybning af fundet under pkt. 3.4.*

Vi vurderer, at det ikke er foreneligt med den fornødne kvalitet, at pårørende oplever, at plejeenheden ikke i tilstrækkelig grad yder hjælp, omsorg og pleje til forebyggelse af henholdsvis vægttab og dehydrering.

Vi har desuden lagt vægt på, at vi under tilsynet kunne konstatere, at en borger – på trods af at det fremgik af journalen – ikke havde en tandprotese i. Medarbejderne oplyste hertil, at vikarerne ikke altid orienterede sig i journalen.

Vi kunne på ovenstående baggrund konkludere, at medarbejderne ikke brugte de fastlagte arbejdsgange og faglige metoder for hjælp, omsorg og pleje for borgere i risiko for dårlig mundhygiejne.

Vi vurderer, at det har betydning for den fornødne kvalitet, at der i plejeenheden er fokus på - samt anvendes - faglige metoder og arbejdsgange, der understøtter forebyggelse af forringet helbred og funktionsevnetab hos borgerne, samt at alle medarbejdere via dokumentationen kan tilgå viden om indsatser til forebyggelse af forringet helbred og funktionsevnetab, idet dette er en forudsætning for, at plejeenhedens social- og plejefaglige indsatser understøtter forebyggelse af forringet helbred og funktionsevnetab hos borgerne

d) Mangelfuld organisering og kompetencer til understøttelse af varetagelse af plejeenhedens kerneopgaver (tema 4)

Styrelsen vurderer, at målepunktet under dette tema ikke er opfyldt.

Vi har lagt vægt på, at medarbejdere udtrykte, at vikarerne ikke altid fulgte ansvars- og opgavefordelingen, herunder at de ikke altid orienterede sig i journalerne. *Se i øvrigt vedlagte Tilsynsrapport under pkt. 4.1. for en uddybning af fundet.*

Vi vurderer, at det har betydning for den fornødne kvalitet, at alle medarbejdere, herunder vikarer, følger ansvars- og opgavefordelingen, da dette er en forudsætning for, at plejeenheden kan løse kerneopgaverne med yde hjælp, pleje og omsorg hos borgerne.

e) Mangelfuld sikring af den fornødne kvalitet i forhold til borgernes aktivitets- og genoptræningsforløb (tema 6)

Styrelsen vurderer, at to målepunkter under dette tema ikke er opfyldt.

I forhold til fokus på borgere med behov for genoptræning og vedligeholdelsestræning efter § 86, har vi lagt vægt på, at en borger og tre pårørende oplevede, at borgerne mistede færdigheder, og at der ikke var noget tilbud om træning.

Vi vurderer, at det har betydning for den fornødne kvalitet, at borgerens daglige gøremål og aktiviteter er en del af forløbet ved genoptrænings- og vedligeholdelsestræningen, så borgerne får mulighed for at vedligeholde, forbedre og forebygge yderligere funktionsnedsættelse, når dette er relevant for borgeren.

I forhold til fokus på tilbud om aktiviteter til borgere, har vi lagt vægt på, at en borger med kognitive udfordringer ikke oplevede at få opfyldt sit behov for social kontakt, og at en pårørende gav udtryk for, at samme borger ikke kom nok udenfor, selvom borgeren havde ønsket dette. *Se i øvrigt vedlagte Tilsynsrapport under pkt. 6.4 for en uddybning af fundene.*

Vi har desuden lagt vægt på, at medarbejderne under tilsynet udtrykte, at de ikke altid havde mulighed for at understøtte borgerne i forhold til borgernes ønsker og behov for deltagelse i meningsfulde aktiviteter. *Se i øvrigt vedlagte Tilsynsrapport under pkt. 6.4 for en uddybning af fundene.*

Vi vurderer, at det har betydning for den fornødne kvalitet, at plejeenheden ikke har en fast praksis for dialog med borgerne om, hvilke aktiviteter der er meningsfulde for borgeren, således at medarbejderne kender borgernes ønsker og kan understøtte borgernes deltagelse i meningsfulde aktiviteter. Ligeledes er det ikke foreneligt med den fornødne kvalitet, at borgere ikke oplever at have mulighed for meningsfulde aktiviteter.

Konklusion

Styrelsen for Patientsikkerhed vurderer overordnet, at de fundne mangler samlet set udgør en risiko for, at der i Plejecenter Klippebo ikke ydes personlig og praktisk hjælp, omsorg og pleje af fornøden kvalitet, jf. servicelovens §§ 83-87.

Vi påbyder derfor, jf. servicelovens § 150 d, stk. 1, at Plejecenter Klippebo skal sikre at efterleve fem ud af seks temaer inden for målepunktsættet for ældretilsynet.

Påbuddet skal være efterlevet **senest den 23. februar 2024**. Manglende efterlevelse af påbuddet kan straffes med bøde, jf. servicelovens § 157 a, stk. 1.

Påbuddet kan ophæves, når styrelsen ved et nyt tilsynsbesøg har konstateret, at påbuddet er efterlevet.

Offentliggørelse

Styrelsen for Patientsikkerhed offentliggør alle afgørelser om påbud og tilsynsrapporter, jf. § 13 og § 16 i bekendtgørelse nr. 652 af 25. maj 2018 om Styrelsen for Patientsikkerheds tilsyn på ældreområdet. Dette påbud og tilsynsrapporten offentliggøres på vores hjemmeside. Påbuddet fjernes, når det ophæves. Tilsynsrapporten vil være tilgængelig i 3 år.

Plejecenter Klippebo har pligt til at:

- Offentliggøre påbuddet og tilsynsrapporten på plejeenhedens egen hjemmeside, hvis plejeenheden har en hjemmeside
- Gøre påbuddet og tilsynsrapporten umiddelbart tilgængeligt i selve plejeenheden, jf. bekendtgørelsens § 14 og § 17
- Tilsynsrapporten skal være tilgængelig i samme periode, som rapporten er tilgængelig på styrelsens hjemmeside

Påbuddet kan fjernes, når det ophæves.

Bornholms Kommune skal:

- Offentliggøre påbuddet og tilsynsrapporten på kommunens hjemmeside, jf. bekendtgørelsens § 15 og § 18.
- Tilsynsrapporten skal være tilgængelig i samme periode, som rapporten er tilgængelig på styrelsens hjemmeside.
- Kommunen skal endvidere sikre, at tilsynsrapporten bliver offentliggjort på www.plejahjemsoversigten.dk, jf. § 8, nr. 3, litra j, jf. § 7, i bekendtgørelse nr. 1219 af 22. oktober 2018 om plejahjemsoversigten.

Påbuddet kan fjernes, når det ophæves.

Klagevejledning

Styrelsen for Patientsikkerheds afgørelse om påbud kan ikke påklages til en anden administrativ myndighed, jf. servicelovens § 150 d, stk. 2.

Obligatorisk opfølgnings- og læringsforløb

Styrelsen for Patientsikkerhed skal gøre opmærksom på, at når Plejecenter Klippebo modtager et påbud fra os med krav til den social- og plejefaglige indsats, skal Plejecenter Klippebo tage imod et opfølgnings- og læringsforløb ved et udgående rejsehold under Videnscenter for værdig ældrepleje i Sundhedsstyrelsen jf. servicelovens § 150 e.

Styrelsen for Patientsikkerhed vil orientere Sundhedsstyrelsen om, at I har modtaget et påbud, hvorefter Sundhedsstyrelsen vil kontakte Jer med henblik på igangsættelse af et opfølgnings- og læringsforløb.

Formålet med opfølgnings- og læringsforløbene er, at plejeenheden gennem målrettet støtte til faglig læring og udvikling får løftet kvaliteten af den social- og plejefaglige indsats. Desuden skal forløbet sikre, at plejeenheden fremadrettet arbejder med kulturen på både medarbejder- og ledelsesniveau. Forløbene bliver tilpasset den enkelte plejeenhed og vil bl.a. omfatte socialfaglig støtte til, at den pågældende plejeenhed kan arbejde målrettet med afhjælpning af de fejl og mangler, som er årsagen til påbuddet fra Ældretilsynet.

Hvis I har spørgsmål, kan I kontakte mig på tlf. 23315262.

Venlig hilsen

Ida Marie Dahl Møllerhøj
Fuldmægtig, cand.jur.