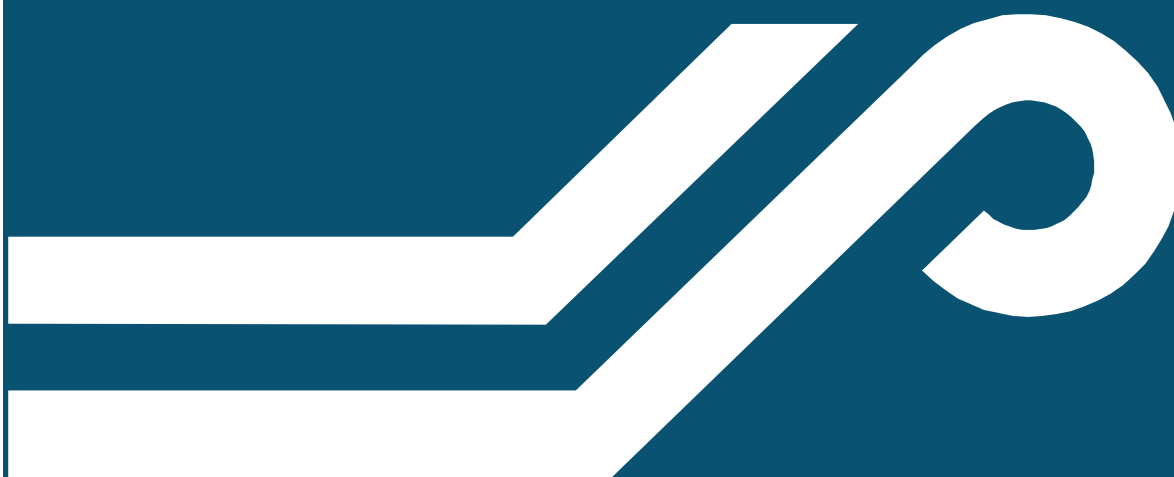


RAPPORT

Tilsynsrapport 2024

Omsorgscenter Tolleruphøj

Tilsyn gennemført den 4. november 2024



Indholdsfortegnelse

Tilsynsrapport 2024.....	1
Omsorgscenter Tolleruphøj	1
Tilsynsrapport	3
Oplysninger om omsorgscentret	3
Den midlertidige tilsynsmodel 2024.....	3
Tilsynets samlede vurdering	4
Tilsynets anbefaling	4
Opfølgning fra seneste tilsyn	4
Datagrundlag og resultater.....	5
Bolig/Bygninger	5
Personlig pleje.....	6
Praktisk hjælp	6
Mad og måltider	7
Kommunikation og adfærd/Personale.....	8
Aktiviteter og vedligeholdende træning	8
Dokumentation	9
Undersøgelsesmetode	10
Bilag: Vurderingsskema	12

Tilsynsrapport

Oplysninger om omsorgscentret

Navn og adresse:

Omsorgscentret Tolleruphøj, Roskildevej 160a, 3600 Frederikssund

Leder: Signe Welcher Nielsen

Antal boliger: 31 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 4. november 2024

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med afdelingsleder
- Interview af tre borgere
- Gennemgang af dokumentation
- Observationer

Tilsynsførende:

Rikke Korndal Braad, dokumentationskonsulent og sygeplejerske

Birgitte Gren Brodersen, Udviklingskonsulent og fysioterapeut

Den midlertidige tilsynsmodel 2024

I henhold til retssikkerhedslovens § 16, servicelovens § 148a og servicelovens § 151 er kommunen forpligtet til at føre et driftsorienteret tilsyn med hvordan de kommunale opgaver løses.

Tilsynet anvender den midlertidige tilsynsmodel, som Omsorg og ældre godkendte den 6. juni 2024. Modellen tager udgangspunkt i beslutningen fra Budget 2024 om at hjemtage tilsynsopgaven med kommunens tilbud og forenkle tilsynet væsentligt.

Udgangspunktet har dermed været at lave en enklere model, som minimerer omfanget af medarbejderressourcer, som er forbundet med tilsynet. Dette er i tråd med tankerne bag kommunens frisættelsesdagsorden.

Tilsynet undersøger følgende syv emner:

- Bolig/bygninger
- Personlig pleje
- Praktisk hjælp
- Mad og måltider
- Kommunikation og adfærd/personale
- Aktivitet og vedligeholdende træning
- Dokumentation

Ovenstående er de samme emner, som BDO, der var tidligere tilsynsførende, tog udgangspunkt i. Emnerne er udvalgt med henblik på at kunne følge udviklingen i tilbuddenes kvalitet, og leve op til de lovgivningsmæssige krav til tilsyn.

Den midlertidige tilsynsmodel består af interviews, observationer og journalgennemgange hos tre borgere fra hvert tilbud, hvilket er samme antal borgere, som inddrages i forbindelse med de nationale ældretilsyn. Læs mere om metoden for tilsynet i afsnittet "Undersøgelsesmetode".

Tilsynet har en anerkendende og involverende tilgang til medarbejdere, ledere, beboere. Tilsynet skal skabe mulighed for læring og faglig udvikling og give konkret viden og erfaring som gør, at indsatsen til borgerne kan optimeres.

Borgere, som indgår i individuelle interview, har givet deres accept til at indgå i tilsynet. Tilsynet er afsluttet med en mundtlig tilbagemelding til lederen om de observationer, som tilsynet har gjort sig. Herunder styrker og udfordringer.

Tilsynet anvender en vurderingsskala, tilfredsstillende, mindre tilfredsstillende, ikke tilfredsstillende (Se bilag), når den samlede vurdering foretages.

Tilsynets samlede vurdering

Det er tilsynets vurdering, at bolig/bygninger samt omsorgscentret Tolleruphøjs levering af personlig pleje, praktisk hjælp, mad og måltider samt aktivitet og træning er tilfredsstillende.

Det er tilsynets vurdering, at de adspurgte beboere fremstår soignerede svarende til deres levevis. Det er tilsynets vurdering, at beboerne er tilfredse med kvaliteten af den hjælp, de modtager, og oplever at hjælpen tilpasses deres vaner og mulighed for deltagelse.

Det er tilsynets vurdering, at dokumentation indenfor servicelovsområdet er tilfredsstillende.

Tilsynets anbefaling

Tilsynet anbefaler, at:

- Tolleruphøjs ledelse understøtter at medarbejderne arbejder systematisk med dokumentation jævnfør Frederikssund Kommunes instrukser, retningslinjer og vejledninger.
- Tolleruphøjs ledelse understøtter at medarbejdere arbejder systematisk med handlingsanvisning for PB-ydelse til personlig pleje, praktisk hjælp, rengøring og tøjvask, fordelt på vagtlag, for at skabe struktur for opgaverne og et tydeligt overblik.

Opfølgning fra seneste tilsyn

Tilsynet fra 2023 anbefaler, at:

1. der ledelsesmæssigt iværksættes en målrettet faglig indsats, der skal sikre den nødvendige faglige kvalitet af den sundhedsfaglige dokumentation.
2. der ledelsesmæssigt rettes opmærksomhed på, hvorledes beboerne kan sikres kendskab til egen kontaktperson samt forudsigelighed i den daglige kontakt til medarbejderne.
3. at der ledelsesmæssigt sikres refleksion med medarbejdergruppen i forhold til betydningen af at sikre boligens hjemlighed.
4. der rettes et ledelsesmæssigt fokus på, hvordan beboernes selvstændighed i måltidssituationen og inddragelse i dialogen omkring fx menuplaner sikres.

Dette års forenklede tilsyn har ikke fulgt op på alle anbefalingerne fra sidste års tilsyn. Årsagen til dette er, at der i forbindelse med det midlertidige tilsyn er blevet anvendt en kvalitativ tilgang, mens BDO tidligere har anvendt en kvantitativ tilgang. Den kvalitative tilgang bidrager med dybere og mere handlingsrettet viden, som understøtter et læringsperspektiv.

Sidste års anbefalinger fremstilles alligevel i nærværende rapport med henblik på at Tolleruphøj selv kan følge op.

Datagrundlaget og resultaterne for dette års tilsyn kan læses i det følgende.

Datagrundlag og resultater

Nedenfor fremgår datagrundlag og resultater indenfor tilsynets syv emner, der er blevet gennemgået i forbindelse med tilsynet.

Bolig/Bygninger

Emnet boliger/bygninger omfatter en vurdering af, hvorvidt boligen/bygningen er egnet til den/de beboere, der bor i boligen.

Observation

Borgernes private boligerne fremstår hjemlige og rummelige med plads til, at medarbejdernes arbejdsmiljø kan tilgodeses.

Et mindre fællesrum/stue er indrettet på en måde, som ikke fremmer samspillet mellem medarbejderne og borgerne. Dette rum er en alkove/fjernsynsrum, der også indeholder et lille spisebord. Her er fjernsynet placeret, så beboerne sidder med ryggen til gang og køkken. Der er opsat en afskærmning mod gangen og køkkenet, så beboerne ikke kan høre støj og samtale fra køkkenet. Rummet kunne med fordel indrettes, så beboerne i højere grad, kan følge med i, eller måske være en del af det liv, der også foregår i køkkenet, hvorved samspillet mellem beboere og medarbejdere styrkes. Samtidig kan det undersøges om TV'et kan placeres i en anden del af rummet, så beboerne kan høre, hvad der fortælles i TV'et.

Et andet køkken/fællesrum, hvori der spises til frokost er samtidig gennemgang fra en gang til en anden gang. Her er et langt og bredt bord placeret helt op mod ruden for at sikre gennemgangsarealet. Til frokost er bordet fyldt helt op, hvilket gør at beboerne sidder meget tæt på hinanden i spisesituationen ved et langt bord. På grund af bordets bredde kan personalet ikke blive siddende på deres plads og hjælpe beboere, der sidder skråt overfor dem, men er nødt til at rejse sig, hvor med der skabes en forstyrrelse omkring måltidet.

I et tredje fællesrum er køkken og spisestue adskilt på en måde, så beboerne ikke har mulighed for at være tæt på, eller en del af forberedelserne omkring måltidet. I køkkenet er placeret et spisebord, som efter afrydningen af frokostmåltidet får karakter af at være et personalebord.

Interview med beboerne

Alle tre beboere udtrykker stor tilfredshed med deres egen private bolig og indretningen af den.

Interview med leder

Lederen giver udtryk for at indretningen af fællesrummene er vanskelig og at indretningen igen er kommet op i den årlige arbejdsmiljøundersøgelse, der netop er foretaget. Lederen giver udtryk for at arbejdsmiljøgruppen skal vurdere hvilke elementer, der kan og skal ændres.

Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at boliger og bygninger er egnet til formålet.

Det er samtidig tilsynets vurdering, at Tolleruphøj inden for de nuværende rammer med fordel kan arbejde med boligindretningen på en måde, så den understøtter inddragelsen af beboerne i dagligdagsaktiviteter. Dette er i og omkring køkkenet at der kan skabes mulighed for samspil og relation mellem personale og beboere, samtidig med at der tages hensyn til medarbejdernes arbejdsmiljø.

Her kan beboer-pårørenderåd med fordel inddrages. Se også under emnet Kommunikation og adfærd/personale.

Personlig pleje

Emnet personlig pleje omfatter en vurdering af, hvorvidt hjælpen til bad, vask, toiletbesøg, afklædning og påklædning er tilfredsstillende.

Observation

Beboerne er soignerede.

Interview med beboerne

Alle tre beboere udtrykker tilfredshed med den hjælp til personlig pleje, som de modtager.

To beboere er tilfredse, hvor en beboer er meget tilfreds med den hjælp til personlig pleje, som de modtager.

Beboerne fortæller samstemmigt, at personalet er flinke.

Fra journalgennemgang

Der mangler handlingsanvisningerne på ydelserne for personlig pleje i journalen.

Tilsynets vurdering

Det er tilsynets vurdering, at beboerne fremstår soignerede. Det er tilsynets vurdering, at beboerne er tilfredse med kvaliteten af den hjælp, de modtager, og oplever at hjælpen tilpasses deres vaner og mulighed for deltagelse.

Tilsynet vurderer, at der mangler beskrivelser af hvilken personlig pleje borgerne har brug for, og hvordan den udføres hos den enkelte borger.

Praktisk hjælp

Emnet praktisk hjælp omfatter en vurdering af, hvorvidt rengøringen er tilfredsstillende.

Observation

Alle tre boliger fremstår rene og ryddelige.

Interview med beboerne

En beboer udtrykker stor tilfredshed med kvaliteten af hjælpen til rengøring. En beboer er tilfreds og en beboer er både tilfreds og utilfreds. En beboer fortæller at rengøringen ikke er så grundig.

Fra journalgennemgang

Der mangler handlingsanvisningerne på ydelserne for praktisk hjælp i journalen.

Tilsynets vurdering

Det er tilsynets vurdering, at alle tre boliger fremstår ryddelige og rengjorte.

Tilsynet vurderer, at der mangler beskrivelse i handlingsanvisningen af hvilken praktisk hjælp borger har brug for og hvordan hjælpen skal udføres.

Mad og måltider

Emnet mad og måltider omfatter en vurdering af, hvorvidt maden og situationen omkring måltidet er tilfredsstillende.

Observation

Tilsynet observerer et frokostmåltid på en afdeling på Tolleruphøj, hvor der serveres frokost bestående af smørrebrød og franskbrød med ost. Observationen varer ca. 30 minutter.

Måltidet begynder med at beboerne selv kommer ud til bordet, eller bliver kørt ud. Ved observationens start sidder der ca. fire beboere ved bordet og der er endnu ikke noget personale ud over en helt ny sygeplejestuderende. Personalet kommer ind i rummet, hilser på beboerne og begynder at tømme opvaskemaskinen. En anden medarbejder henter maden på et rullebord og begynder at anrette denne på fadene.

Fadene kommer på bordet og nogle beboere begynder at tage fra fadet. Imens en medarbejder anretter videre, tømmer andre opvaskemaskinen, hælder drikkevarer op i beboernes glas og de sidste beboere kommer ind til bordet.

Stemningen virker hektisk og der er for mange medarbejdere til at sidde omkring bordet. Flere medarbejdere står og går og der tales om arbejdsopgaver samtidig med at halvdelen af beboerne spiser.

Bordet er bredt og langt. Medarbejderne, der sidder ved bordet må derfor af og til rejse sig, hvis nogle beboerne får brug for hjælp undervejs, lige som nogle beboeres kørestole må flyttes lidt til siden, for at en anden beboer kan kile sig ind mellem to andre.

Bordet er pyntet op og rummet bærer ligeledes præg af, at det netop har været halloween.

Maden på fadene præsenteres for beboerne alt efter behovet for en præsentation. Beboerne spiser selvstændigt. Medarbejderne spiser ikke sammen med beboerne.

Få medarbejdere forsøger at skabe dialog med beboerne, men da en af beboerne har nedsat hørelse, bidrager forsøget til den hektiske stemning og en anden beboer kommenterer på, at der tales meget højt.

Interview med beboerne

Alle tre beboere giver udtryk for, at de er meget tilfredse med maden. De fortæller, at den smager godt.

Interview med lederen

Lederen giver udtryk for at hun gerne vil have at medarbejderne gennemfører et pædagogisk måltid, hvor medarbejderne selv spiser med beboerne og er i ro, og er nærværende.

Samtale med medarbejderne

Medarbejderne fortalte, at frokostmåltidet denne dag havde været hektisk og at der var flere årsager til dette, som de begrundede under samtalen.

Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at det måltid som tilsynet observerede i mindre grad fulgte principperne for det gode måltid.

Ved en efterfølgende samtale var medarbejderne velreflekterede og havde flere løsninger på, hvordan der kunne skabes mere ro under måltidet. Lederen havde ligeledes en vision for hvordan måltidet burde være.

Kommunikation og adfærd/Personale

Emnet kommunikation og adfærd omfatter en vurdering af, hvorvidt den kommunikation og adfærd, som personalet har overfor borgerne, er tilfredsstillende.

Observation

Personalet har fagligt møde mellem kl. 11-11.30, hvilket kan forklare, hvorfor tilsynet i den periode, hvor tilsynet foregik, ikke har observeret uformelt samspil mellem beboerne og medarbejderne i flere forskellige situationer i fællesrummene.

Beboerne har primært opholdt sig på deres egne værelser i løbet af formiddagen. De få beboere, som tilsynet observerede i fællesrummene sad alene. Det har derfor ikke været muligt for tilsynet at lave flere små observationer på kommunikationen, samspillet og adfærden mellem beboere og personale i fællesrummene.

Vurderingen af kommunikation og adfærd bygger derfor primært på den observation, der er foretaget under frokostmåltidet og når personalet skulle vise de tilsynsførende ind til beboerne. Se under emnet Mad og måltider.

Efter frokost er nogle medarbejdere observeret i et køkken, men der er ingen beboere i dette køkken eller i den tilstødende spisestue. I et andet køkken, sad beboerne og hvilede sig, mens de tilsynsførende talte med medarbejderne.

Interview med beboerne

Alle tre beboere fortæller, at de oplever at personalet udviser respekt for dem.

Alle borgere fortæller hver for sig at personalet er flinke.

Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at beboerne tiltales venligt og imødekomende og med tålmodighed. Tilsynet vurderer, at beboerne under det måltid, som tilsynet observerede, oplevede øjeblikke med hektisk kommunikation om faglige opgaver og urolig adfærd fra medarbejdernes side.

Aktiviteter og vedligeholdende træning

Emnet aktivitet og vedligeholdende træning omfatter en vurdering af, hvorvidt tilbuddet af aktiviteter og vedligeholdende træning er tilfredsstillende.

Observationer

Af aktivitetsplanerne fremgår det, at der var arrangeret fællesspisning for hele Tolleruphøj fra kl. 17-20, hvorfor der ikke var arrangeret andre aktiviteter for beboerne den dag, hvor tilsynet var forbi.

Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at der på omsorgscenteret er et varieret udbud og tilbud for træning og aktiviteter med både rehabiliterende og sociale formål, der bidrager til at sikre beboernes livskvalitet.

Dokumentation

Emnet dokumentation omfatter medarbejdernes faglige dokumentation i beboernes omsorgsjournaler.

Journalgennemgang

Som led i tilsynet er der foretaget en gennemgang af tre beboers omsorgsjournaler.

Tilsynet konstaterer, at der på tilfredsstillende vis er taget stilling til syv funktionsevnetilstande, der følger med en eventuel indlæggelsesrapport og at tilstandene er opdaterede.

Tilsynet konstaterer, at der mangler handlingsanvisninger på ydelserne for personlig hjælp, praktisk hjælp, rengøring og vasketøj.

Tilsynet konstaterer, at opgaver og opfølgninger på borgeroverblikket er delvist tilfredsstillende håndteret, der ligger en ikke-håndteret korrespondancemeddelelse.

Tilsynets vurdering

Det er tilsynets vurdering at dokumentation af funktionsevnetilstandene er tilfredsstillende.

Det er tilsynets vurdering, at dokumentation af servicelovsydelser er mindre tilfredsstillende.

Tilsynet anbefaler, at Tolleruphøjs medarbejdere udarbejder handlingsanvisninger for de relevante PB-ydelser.

Undersøgelsesmetode

Tilsynsmodellen består af et uanmeldt tilsynsbesøg med få dages varsel på hver matrikel.

Tilsynet har en anerkendende og involverende tilgang til medarbejdere, ledere, beboere. Tilsynet skal skabe mulighed for læring og faglig udvikling og give konkret viden og erfaring som gør, at indsatsen til borgerne kan optimeres.

Udvælgelse af borgerne

Borgerne udvælges af personalet fra en afdeling/hus/afsnit.

Udvælgelsen sker på baggrund af borgerens kognitive evner og mulighed for at give udtryk for egen oplevet situation.

Interview af borgere

Interviews foregår med udgangspunkt i ni spørgsmål fra Indenrigs- og Sundhedsministeriets spørgeskema til beboere i plejebolig fra september 2013, der indeholder temaerne bolig, personlig pleje, praktisk hjælp og personale.

Til undersøgelsen på Rehabiliteringsafsnittet anvendes udvalgte spørgsmål fra både Indenrigs- og Sundhedsministeriets spørgeskema til beboere i plejebolig samt spørgeskema til modtagere af genoptræning (efter Sundhedslovens § 140 og servicelovens § 86, stk. 1) fra oktober 2014. I træningsenheden anvendes udvalgte spørgsmål fra spørgeskema til modtagere af genoptræning (efter Sundhedslovens § 140 og servicelovens § 86, stk. 1) fra oktober 2014.

Hvert interview vurderes at tage max. 15 minutter.

Interview af leder

Center- eller afdelingslederen interviewes.

Interviewet tager udgangspunkt i emnerne:

- tilrettelæggelse af aktiviteter og træning for borgerne
- understøttelse af medarbejdernes mulighed for at arbejde med fagligt med borgerne
- tilrettelæggelse af faglig udvikling og læring i praksis for medarbejderne, fx personcentreret omsorg i praksis
- understøttelse af medarbejdernes mulighed for at dokumentere samt retningslinjer for dokumentation
- evt andet, der er foranlediget af tilsynet.

Hvert interview vurderes at tage max 30 minutter.

Journalgennemgang

Der er forskellige krav til dokumentation alt efter om der udføres sundhedsfaglige dokumentation som følge af en trænings indsats, eller om der dokumenteres indsatser, der leveres efter serviceloven, personlig pleje og praktisk hjælp.

Tilsynsførende gennemgår journalen via et auditskema inden for områderne personlig pleje og praktisk hjælp og genoptræning for de borgere, der interviewes. Dette er med henblik på at afklare, hvorvidt dokumentationen er foretaget og for at kunne vurdere om borgeren får den hjælp og støtte der er behov for. Journalgennemgangen ses i sammenhæng med borgerens svar på interviewet. På denne baggrund kan der udpeges eventuelle udviklingspunkter i såvel dokumentation, som i levering af borgerens støtte.

Det undersøges om følgende er relevant udfyldt og opdateret i journalsystemet Cura:

- helbredsoplysningerne er udfyldt og der er taget stilling til de funktionsevnetilstande, som sendes til hospitalerne i forbindelse med en indlæggelse.
- der er oprettet relevante ydelser med retningsvisende handlingsanvisninger
- der overordnet er fulgt op på tilstande og opgaver i borgerens journal

Modtager borgerne træning efter serviceloven, skal dokumentationen følge Vejledning til journalføring for fysioterapeuter og ergoterapeuter og interne arbejdsgange for journalføring.

Observationer

Tilsynsførende observerer de aktiviteter, der er på omsorgscentret på dagen for tilsynet.

Bilag: Vurderingsskema

Nedenfor ses et eksempel på tilsynets vurderingsskala, som understøtter rapporteringen på mål/indikatorniveau.

Vurdering	Vurderingsgrundlag
Tilfredsstillende	Indikatorerne er i meget høj, eller høj grad opfyldt. • Der er ingen, få, mindre væsentlige mangler i opfyldelsen, der vil kunne afhjælpes med en mindre fokuseret indsats • Indikatorerne er opfyldt i forhold til alle borgerne, eller størstedelen af borgerne • Der kan forekomme enkelte udviklingspunkter, som drøftes ved tilbagemeldingen og som bemærkninger i rapporten • Tilsynet har ingen, en eller få anbefalinger
Mindre tilfredsstillende	Indikatorerne er i middelgrad opfyldt. • Der er en del mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en fokuseret indsats • Indikatorerne er opfyldt i forhold til en del af borgerne • En del af elementerne i indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en, få eller flere anbefalinger
Ikke tilfredsstillende	Indikatorerne er i lav grad, eller meget lav grad opfyldt. • Der er flere og/eller væsentlige eller omfattende mangler i opfyldelsen med betydning for borgernes sikkerhed eller autonomi, som kræver en betydelig og målrettet indsats for at kunne afhjælpes • Indikatorerne er opfyldt i forhold til få eller ingen borgere • Få eller ingen elementer er opfyldt • Tilsynet har flere anbefalinger

Stab for Ældreområdet
Torvet 2
3600 Frederikssund
47 35 19 00

www.frederikssund.dk
