

Uanmeldt tilsyn 2021

Ud fra gældende lovgivning aflægges der 1 gang om året et uanmeldt tilsynsbesøg i alle plejeboliger med hjemmehjælp (beskyttede boliger) og plejeboliger med fast personale (plejehjem).

Rammen for de uanmeldte tilsyn er:

- Servicelovens § 151
- Retssikkerhedslovens § 16 stk. 1
- Gentofte Kommunes Kvalitetsstandard for praktisk hjælp og personlig pleje
- Gentofte Kommunes politik for Et værdigt ældreliv

Tilsynet gennemføres som en kombination af en gennemgang af den dokumenterede pleje i Nexus og samtale med 2-4 tilfældigt udvalgte borgere, forstander, medarbejdere og opringing til pårørende. Det uanmeldte tilsyn vil altid være et øjebliksbillede.

Gennemgangen af dokumentationen, dialog med forstander, medarbejdere, pårørende og borgere skal give et overordnet helhedsindtryk af den pleje og omsorg der ydes samt trivslen hos beboere og personale.

Tilsynskonsulenterne benytter følgende vurderingsskala

Meget tilfredsstillende	Når forholdene kan karakteriseres som at være gode og tilstrækkelige og hvor tilsynet ser ingen eller få mindre væsentlige mangler der let vil kunne afhjælpes. <i>Evt. anbefalinger vil fremgå af rapporten</i>
Tilfredsstillende	Når forholdene kan karakteriseres som tilstrækkelige og hvor tilsynet ser flere, mangler der med en målrettet indsats vil kunne afhjælpes. <i>Anbefalinger vil fremgå af rapporten</i>
Mindre tilfredsstillende	Når forholdene på flere områder ses som utilstrækkelige og/eller har mangler. Der vil skulle udarbejdes handleplan af plejehjemmet/plejeboligen for hvordan de vil få rettet op på problemstillingerne. <i>Handleplanen fremsendes til Myndighed indenfor en angiven tidsfrist. Kan udløse et kontroltilsyn.</i>

Processen for tilsynet

- Inden besøget - tilsynskonsulenterne gennemgår dokumentationen i Nexus på 2-4 tilfældigt udvalgte beboere
- Tilsynskonsulenterne besøger de udvalgte beboere i deres bolig hvis det er muligt.
- Dialog med 2 vilkårlige medarbejdere
- Dialog med forstanderen eller dennes stedfortræder.
- Tilsynskonsulenterne foretager en opringning til de udvalgte beboeres pårørende efter samtykke
- Efter tilsynets besøg udarbejdes en mindre rapport som sendes i høring hos ledelsen i den pågældende plejebolig/plejehjem.
- Når rapporten er godkendt, publiceres den på [Plejehjemsoversigten](#) og [Tilsyn med ældre- og sundhedsområdet - Gentofte Kommune](#)

Tilsynsrapport

Dato for tilsynsbesøg: D. 15.oktober 2021
Sted og adresse: Lindely Bernstorffsvej 20 2900 Hellerup
Forstanders navn: Silke Amanda Nørgaard
Antal boliger: 65 plejeboliger med fast personale (plejehjem)– selvejende institution med driftsoverenskomst med Gentofte Kommune
Tilsynskonsulenter: Kirsten Thode og Rikke Steensgaard Nielsen

Tilsynets samlede vurdering

Tilfredsstillende – se vurderingskala s. 1

Ud fra de 2 stikprøver anbefales følgende:

- Døgnrytmeplanerne på beboer 1 skal opdateres med beboerens ressourcer og funktionsevnetilstande skal opdateres
- Da beboer 1 er kognitivt udfordret opfordres kontaktpersonen til at tale med de pårørende om hjælp til at få udfyldt livshistorien som kan være hjælpsomt i dagligdagen omkring beboeren.
- Døgnrytmeplanerne på beboer 2 skal opdateres med beboerens ressourcer og udfordringer samt interesser og gerne livshistorie. Døgnrytmeplanerne stemmer ikke overens med det dokumenterede i funktionsevnetilstandene i forhold til beboerens behov for hjælp og pleje.

- Funktionsevnetilstande på beboer 2 skal opdateres
- Tilsynskonsulenterne er oplyst om at der er indgået samarbejde med en af kommunens udviklingspsygeplejersker i forhold til dokumentation og brugen af Nexus.
- Det er tilsynskonsulenternes vurdering, at den nye ledelse skal have sat retning for Lindely fremadrettet. De mange initiativer fra 2020 er delvist i bero men forventes at blive reaktiveret nu hvor der er ansat 4 gruppeledere. Synlig ledelse i dagligdagen der kan samle huset og angive retning vil kunne understøtte fælles tilgang til samarbejdet med pårørende også når det er svært.

Dokumentation beboer 1	Vurdering
Hverdagens praksis -døgnrytmeplan dag, aften, nat: Er beboerens fysiske og psykiske funktioner samt behov, ønsker og ressourcer beskrevet i forhold til personlig og praktisk hjælp, måltider, psykisk støtte, aktiviteter og interesser herunder hverdagsliv og livshistorie	Der ses en overordnet god beskrivelse af borgerens behov i døgnrytmeplanerne. Døgnrytmeplanerne skal uddybes med beboerens ressourcer og udfordringer samt interesser og gerne livshistorie.
Funktionsevne-tilstande	Funktionsevnetilstande skal opdateres
Handlingsanvisninger	Handlingsanvisninger er beskrevet
Observationer, afvigelser og evt. ændringer	Diverse observationer inkl. opfølgning er dokumenteret.

Dokumentation beboer 2	Vurdering
Hverdagens praksis -døgnrytmeplan dag, aften, nat: Er beboerens fysiske og psykiske funktioner samt behov, ønsker og ressourcer beskrevet i forhold til personlig og praktisk hjælp, måltider, psykisk støtte, aktiviteter og interesser herunder hverdagsliv og livshistorie	Døgnrytmeplanerne stemmer ikke overens med det dokumenterede i funktionsevnetilstandene i forhold til beboerens behov for hjælp og pleje.
Funktionsevne-tilstande	Funktionsevnetilstandene skal opdateres - nogle er tilbage fra 2019
Handlingsanvisninger	Handlingsanvisninger skal opdateres
Observationer, afvigelser og evt. ændringer	Der er dokumenteret observationer og der er dokumenteret opfølgning af disse.

Dialog med vilkårlig medarbejder

Medarbejdernes oplevelse af arbejdspladsen generelt	Medarbejderen oplever, at arbejdspladsen har gode intentioner, men at de altid har travlt, og at der ikke er tid til at sætte sig ned med beboeren. Medarbejderen oplever, at der generelt er
---	--

<p>Hvordan arbejdes der med dokumentation?</p> <p>Er der kendskab til hvor stedets instrukser, vejledninger mv. opbevares?</p> <p>Hvordan samarbejdes der med borgere og pårørende?</p> <p>Hvordan samarbejdes der med kollegaer og ledelsen?</p>	<p>underbemanding på afdelingen dels pga. sygdom, ferieafvikling mv. og der er mange vikarer i huset dagligt.</p> <p>Dagen går med at hjælpe beboerne og sørge for at de kommer op, får mad samt at gøre dem klar til at skulle deltage i aktiviteter.</p> <p>Er der vikarer skal opgaverne også fordeles.</p> <p>Medarbejderen fortæller, at der slækkes på Nexus dokumentationen i forhold til at skulle kunne nå alle opgaverne og sikre at beboerne får hjælp.</p> <p>Medarbejderen har kendskab til opbevaring af instrukser.</p> <p>Medarbejderen oplever at have et godt samarbejde med pårørende, både når de er på besøg og ved telefoniske henvendelser.</p> <p>Der er løbende behov for hjælp fra ledelsens side til at få talt om forventningsafstemning i forhold til plejen og hverdagen på Lindely med de pårørende der henvender sig med bekymringer.</p> <p>Medarbejderen oplever et godt samarbejde med ledelsen og føler at der gives den opbakning til medarbejderne der er behov for i hverdagen.</p>
---	--

Dialog med beboer 1

<p>Hvordan oplever beboeren hverdagen i forhold til hjælp og pleje, aktiviteter og mad. Hvad er beboeren mest glad for? og hvad kunne beboeren ønske var anderledes?</p>	<p>Beboeren er meget hukommelsessvækket og kan ikke medvirke til en samtale. Beboeren fremtræder velsoigneret og virker glad.</p>	
<p>Mundtligt samtykke til, at tilsynskonsulenterne må kontakte nærmeste pårørende – sæt kryds</p>		<p>NEJ Beboeren ønsker ikke at tilsynskonsulenterne kontakter pårørende</p>

Dialog med beboer 2

<p>Hvordan oplever beboeren hverdagen i forhold til hjælp og pleje, aktiviteter og mad. Hvad er</p>	<p>Beboeren er meget hukommelsessvækket og er på tidspunktet for tilsynets besøg i gang med at spise</p>
---	--

beboeren mest glad for? og hvad kunne beboeren ønske var anderledes?	morgenmad i opholdsstuen og virker glad og tilfreds. Borgen kan ikke give samtykke til at tilsynskonsulenterne må tage kontakt til pårørende.	
Mundtligt samtykke til, at tilsynskonsulenterne må kontakte nærmeste pårørende	Ikke muligt	

Dialog med forstander eller stedfortræder

Hvordan er det gået siden sidste tilsyn? evt. opfølgning fra seneste tilsyn hvis der har været anbefalinger	<p>I forbindelse med det uanmeldte tilsyn 2020 var Lindelys ledelse i gang med at systematisere og skabe struktur med håbet om at få ro ind i hverdagen for både beboere og medarbejdere og i forhold til at bruge ressourcer og kompetencer mere rationelt på tværs i huset. Der blev lavet kompetence profil mapper på hver enkelt medarbejder og der blev implementeret triagering dagligt på alle beboere for at være på forkant i forhold til ændringer i den enkelte beboers almene tilstand.</p> <p>Siden sidste tilsyn har der været en udskiftning på ledelsesniveau og en del udskiftning på medarbejdersiden.</p> <p>Der er siden sidste tilsyn ansat en planlægger til at varetage opgaven med planlægning af vagter. Der er ansat 4 fagkoordinatorer. Der mangler fortsat 4 medarbejdere i dagvagt samt 2-3 aftenvagter. Ifølge forstander Silke har der været en del vikarer, der har søgt faste stillinger på Lindely.</p> <p>Ved sidste tilsyn blev Lindelys ledelse gjort opmærksom på, at der var pårørende der efterlyste en tidlig indflytningssamtale så forventninger om hjælp og pleje samt hverdagen på Lindely kunne afstemmes med det samme. Ledelsen dengang oplyste at der generelt var flere pårørende der var utilfredse af den ene eller anden grund.</p> <p>Den nuværende ledelse bruger i dag fortsat meget tid på at tale med de pårørende der udtrykker bekymringer eller utilfredshed. Indflytningssamtaler afholdes i dag så snart det er muligt.</p>
---	--

	<p>Der er søgt om og bevilliget fondsmidler til at arbejde med at gøre Lindely mere hjemlig. Tilsynskonsulenterne konstaterer at dette ikke er en ny indsats i 2021 men en indsats der startede i 2020 hvor der bla. blev indkøbt TV'er og oprettet bibliotek. Tilsynskonsulenterne kan se der siden sidst er sat en del malerier op og tapetseret flere steder rundt omkring på afdelingerne. Lindely er desuden tildelt et længere forløb med rejseholdet for værdig ældrepleje som skal understøtte metoder og kompetencer hos Lindelys ansatte.</p>
Hvad har du særligt ledelsesmæssigt fokus på i øjeblikket?	<p>Forstander Silke fortæller at hun har fokus på fagligheden, arbejdsmiljøet og trivslen. Der er opmærksom rettet mod at fastholde personalet bla. er der ansat fagkoordinatorer til at højne fagligheden og til at støtte det nye personale.</p>
<p>Nexus og dokumentation – status hos jer</p> <p>Trivsel hos beboere og medarbejdere hvordan understøttes dette fra ledersiden?</p> <p>Har I rekrutteringsudfordringer og hvis ja hvad gør I får at få ledige til lige netop at søge stillinger hos jer?</p>	<p>Der er ansat 4 fagkoordinatorer, hvis fokus fremadrettet skal være rettet mod korrekt dokumentation i Nexus, ligesom der er et igangværende samarbejde med en af Pleje & Sundheds udviklingssygeplejersker for at styrke indsatsen. Enkelte personaler har ligeledes fået vejledning ad hoc i Myndigheds boligvisitation i de tværgående arbejdsgange der er tilknyttet boligtilbud og som har givet udfordringer.</p> <p>Der arbejdes med etiske kodekser, hvor der er opmærksomhed rettet mod hvorledes kommunikationen foregår blandt medarbejdere/beboere og medarbejder/medarbejder for at understøtte trivsel. En indsats tilsynskonsulenterne kan se blev startet i 2020</p> <p>Forstander Silke fortæller, at Lindely har været privilegeret ved at mange vikarer har søgt om fastansættelse samt at allerede ansatte har anbefalet deres bekendte/venner at søge job på Lindely. Rekrutteringsvanskeligheder er dog kendt svarende til de øvrige plejeboliger. Der ses diskrepans på medarbejder/leder siden i forhold til oplevelsen af rekruttering. På dagens tilsyn er den ene af de 2 tilfældigt udvalgte medarbejdere vikarer. Der bruges pt mange vikarer. Det er tilsynskonsulenternes oplevelse at den tidligere ledelse havde igangsat en række</p>

<p>Kompetenceudvikling i huset på tværs og på tværs af plejeboligerne hvad er status?</p> <p>Det fælles kompetenceudviklingsforløb på tværs i P/S. hvordan tænker du det kan give effekt hos jer?</p> <p>Er der siden sidste tilsyn opstået andre eller nye samarbejdsrelationer internt/eksternt?</p>	<p>spændende tiltag i huset, men at der lige nu er meget fokus på at få dagligdagen til at hænge sammen omkring beboerne og mindre tid til udvikling.</p> <p>Kompetenceforløbet er kommet godt i gang og er blevet modtaget godt af personalet. Lindely's social-og sundheds assistenter er lige nu på kursusdage. Forstander Silke håber at det vil bringe inspiration og muligheder for nyt netværk ind på Lindely. Der håbes på, at det vil højne fagligheden og styrke samarbejdet på tværs i kommunen.</p> <p>Der er opstartet et samarbejde med kommunens demenskonsulent samt med psykiatrisk sygeplejekonsulent omkring de komplekse borgerforløb.</p>
<p>Hvad vil du særligt fremhæve om netop dit hus – hvad er I særligt gode til?</p>	<p>Forstander Silke oplever, at der er en god ånd i huset. Lindely har mange frivillige, der udfører et stort stykke arbejde i forhold til at støtte op om aktiviteter og samtale med beboerne. Lindely har en selvstændig aktivitetscafe med egen leder hvor der dagligt foregår f.eks. gymnastik, korsang, hygge/samvær eller ture ud af huset med bussen for de beboere der kan dette.</p> <p>Under besøget blev beboer hentet af en frivillig medarbejder til aktivitetscentret.</p>

Afsluttende bemærkninger

Lindely består af 65 plejeboliger fordelt på 29 2-værelses boliger på 68 m² inkl. andel af fællesboligarealer og andre fællesarealer samt 36 1-værelses boliger på 47-60 m² inkl. fælles boligarealer og andre fællesarealer. Boligerne er fordelt på 3 etager og hver bolig har en lille entré, køkkenniche, bad og toilet.

At få de fysiske omgivelser på gangene og delvis i opholdsstuerne til at fremstå hjemligt er ikke en nem opgave og indsatsen har været i gang siden 2020. Beboer/pårørende råd kunne inddrages for at komme helt i mål.

Aktivitetscafeen er et aktiv for huset. Nærvær og tiltag der har fokus på at holde beboernes fysiske og psykiske funktioner ved lige har stor bevågenhed.

Lindely har været ramt af ledelsesskift og stor udskiftning i personalegruppen – der er iværksat processer i forhold til dette.

