

HJORTSHØJ & MØLLER CARE
G.C. AMDRUPS VEJ 5
8200 ÅRHUS N
TLF. 26185690

Tilsynsrapport

Kommunalt tilsyn

2023/24

Plejehjemmet

Lillerupparken

Syddjurs Kommune

Plejehjemmet Lillerupparken

Tilsynsdato: 20.02.2024

1. Fakta om tilsynet

Formål

- ✓ At myndigheden – blandt andet via borgernes oplysninger – kan sikre sig, at borgerne får den hjælp, de er visiteret til, og at hjælpen udføres på fagligt kvalificeret vis med fokus på personlig pleje og omsorg, praktisk bistand, genoptræning og vedligeholdelsestræning.
- ✓ At tilsynene indeholder opfølgning på anbefalinger/bemærkningerne fra tilsynet året før.
- ✓ At tilsynene skaber mulighed for læring og faglig udvikling.
- ✓ At der føres tilsyn med en række aspekter vedrørende fysiske ressourcer, organisation og trivsel.

Metode

Hjortshøj & Møller Care har den 20.02.2024 gennemført uanmeldt tilsyn på Plejehjemmet Lillerupparken. I tilsynet deltog plejehjemsleder, teamleder, sygeplejerske og andre udvalgte personalemedlemmer. Tilsynet blev foretaget af sygeplejefaglige konsulenter Mette Hjortshøj og Mari Tang Sevelsted.

Der bliver ved tilsynet foretaget følgende:

- ✓ Tre interviews med borgere som bor på plejehjemmet
- ✓ Interview af en pårørende til en af de interviewede borgere.
- ✓ Dokumentationsgennemgang
- ✓ Dialogmøde med plejehjemsleder og medarbejdere.
- ✓ Opsamling/tilbage melding til plejehjemsleder
- ✓ Udarbejdelse af rapport med samlet vurdering/kategorisering

Målepunkter

Faglige fokusområder for tilsynet 2023/24 i Syddjurs kommune:

- ✓ Selvbestemmelse, inddragelse, kommunikation og værdighed
- ✓ Trivsel, relationer og aktiviteter
- ✓ Personlig- og praktisk hjælp og rehabilitering
- ✓ Det gode måltid
- ✓ Pårørende samarbejdet
- ✓ Borgerens sidste tid
- ✓ Medarbejdernes kompetencer indenfor demensområdet.
- ✓ Sundhedsfaglig dokumentation

Oplysninger om plejehjemmet

Plejehjemmet Lillerupparken er beliggende centralt i Rønne og består af 41 nyopførte, moderne plejeboliger og 42 renoverede plejeboliger. Boligerne er fordelt på 8 boenheder:

Boenhederne: Jasmin, Anemone og Kornblomsten ligger i en toetagers bygning, som blev opført i 2019.

Boenhederne: Valmuen, Forglemmigej, Margueritten, Solsikken og Violon ligger i den oprindelige bygning.

Til hver enhed er der et fælles opholdsrum og et køkken. Plejehjemmet er omgivet af dejlige udenoms arealer med terrasser.

.

Personalesammensætning:

Der er ansat 4 kvalitetsansvarlige sygeplejersker

Der er ansat 21 social- og sundhedsassistenter

Der er ansat 32 social- og sundhedshjælper

Der er ansat 2 ufaglærte.

Der er ansat 1 aktivitetsmedarbejder

Der er ansat 4 ernæringsassistenter

Ledelsesteamet består af:

1 Plejhjemsleder og 2 teamledere

Tilbage melding på rapportudkast

Plejehjemslederen blev kontaktet den 04.03.2024 og havde nogle faktuelle rettelser, der er indarbejdet i rapporten. Herefter er rapporten godkendt til udsendelse. Der skal udarbejdes en handleplan på de ikke opfyldte målepunkter inden den 22.03.2024. Handleplanen skal sendes til Lene Vestersager senior konsulent Sekretariat for Sundhed og Dannelse og sygeplejefaglig konsulent Mette Hjortshøj.

2. Samlet vurdering efter tilsynsbesøg

Samlet vurdering og kategorisering

Hjortshøj & Møller Care har efter tilsynsbesøget den 20.02.2024 vurderet, at plejehjemmet indplaceres i kategorien:

Bemærkninger

Se endvidere Bilag 1.

Udviklingspotentialer og ikke opfyldte målepunkter

Tilsynet anbefaler følgende som udviklingspotentialer:

- At man får arbejdet videre med indsatsen for at skabe en god kultur på udvalgte afdelinger.
- At man arbejder videre med at finde en kultur på Lillerupparken, hvor en god, værdig og respektfuld omgangstone er i fokus såvel i forhold til borgerne som i forhold til personalet indbyrdes
- At man i den udstrækning det ressourcemæssigt er muligt sikrer, at der er en medarbejder, der sidder ved bordet som "måltidsvært",
- At man sikrer, at borgernes ressourcer, mestring, motivation og vaner bliver beskrevet og opdateret
- At man sikrer, at alle relevante funktionsevnetilstande bliver vurderet og revurderet i overensstemmelse med borgernes tilstand
- At man sikrer at besøgsplanen er opdateret i forhold til den hjælp borgerne har behov for i alle vagtlag
- At man sikrer at få implementeret en systematik i forhold til indhentning af borgernes ønsker for den sidst tid og til dokumentation af disse i Cura under "Emotionelle". Såfremt borgeren eller de pårørende ikke er parate til at forholde sig hertil, skal dette fremgå af dokumentationen.

Tilsynets vurdering af ikke opfyldte målepunkter:

- At en beboer bemærker en uheldig kultur blandt personalet i den måde de kommunikerer med hinanden på
- At flere funktionsevnetilstandene for to borgeres vedkommende ikke er vurderet/opdateret
- At der er mangler i besøgsplanerne for alle tre borgeres vedkommende. Hos en borger mangler der oplysninger om, at borgeren er gået over til gratinkost samtidig med at hendes besøgsplan ikke er udfyldt for aftenvagten.
For en anden borgers vedkommende er besøgsplanen ikke udfyldt for nattevagten, hvilket betyder, at et vigtigt opmærksomhedspunkt som "tilsyn x flere om natten" ikke er tydeliggjort for nattevagten.

3. Borgeroplevet kvalitet

Kriterier for udvælgelse

- ✓ En borger der kan give relevant feedback
- ✓ En borger hvor der er pårørende tilstede
- ✓ En borger med demenssygdom

Tilsynet besøgte tre borgere, to kvinder og en mand. De tre borgere blev valgt ud fra ovenstående kriterier. Borgerne repræsenterede en aldersspredning mellem 78 og 88 år. Borgerne havde boet på Lillerupparken i hhv. 6 mdr., 10 mdr. og 3 år. Tilsynet talte derudover med en pårørende til en af de tre borgere. De tre borgere var velklædte og velsoignerede. To af lejlighederne fremstod rene og ryddelige, mens der var snavset på gulvet i den tredje lejlighed.

En af de tre udvalgte borgere havde nedsat kognitiv funktionsevne og var ikke i stand til at samarbejde med tilsynet om hovedparten af de stillede spørgsmål. Denne borger fremstod smilende og venlig og virkede tryk og rolig i kontakten.

Nedenstående er en gengivelse af det skema som beboere, pårørende samt medarbejdere ud fra og de svar, de er fremkommet med. Disse svar sammenholdt med observationer, journalgennemgang og interviews af ledelse/medarbejdere danner baggrunden for tilsynets samlede vurdering af Lillerupparken. Tilsynet gør opmærksom på, at grundet manglende udsagn fra den tredje borger, bygger nedenstående primært på udtalelser fra to borgere.

Borgeroplevet kvalitet	
Sammenfatning med udgangspunkt i borger interview	
Selvbestemmelse, inddragelse, kommunikation og værdighed	Opfyldt ☒ Ikke opfyldt ☐
Overordnet set tilkendegiver de tre adspurgte borgere, at de er tilfredse med at bo på Lillerupparken. To borgere fremhæver dog også, at det er forbundet med afsavn at være flyttet på plejehjem, og at det er helbredsmæssige årsager, der har tvunget dem til at tage beslutningen om at forlade deres tidligere hjem. Borgerne angiver, at deres selv- og medbestemmelsesret bliver respekteret. Borgerudsagn: "Det kan ikke være det samme som et hjem, men vi har det godt og de er gode ved os. Jeg kan leve så nogenlunde i overensstemmelse med mine ønsker". "Jeg har passende indflydelse på min hverdag med de begrænsninger, min sygdom nu giver mig". Borgerne oplyser at de selv bestemmer deres døgnrytme. En borger, der har brug for meget hjælp angiver, at det dog også er med hensyntagen til, hvornår det er muligt at få hjælp. Borgerudsagn: "Det bestemmer jeg fuldstændig selv". "Det er fastlagt at jeg kommer op ca. kl. 8 og i seng kl. 22.30". Borgerne tilkendegiver at de føler sig set og hørt og bliver inddraget i de beslutninger, der vedrører dem. Borgerudsagn: "De lytter til, hvad jeg siger især, når det er det faste personale". Omgangstonen beskrives som fin - dog angiver en borger at dette kun er symptomatisk for tonen mellem borgere og personale og ikke for tonen mellem personalet indbyrdes. Borgerudsagn: "Jeg kan mærke, at personalet ikke er lige gode venner alle sammen. De er ikke slyngveninder". De adspurgte borgere angiver, at personalet er omsorgsfulde. En beboer har dog i en periode oplevet, at der blev anvendt mange vikarer på Lillerupparken, hvilket har medført utryghed for ham. Borgerudsagn: "De nye ved ikke helt, hvordan de skal hjælpe mig og hvad de skal".	

Den pågældende borger oplyser dog, at dette primært har været om aftenen og at der ikke længere anvendes så mange vikarer som tidligere.	
Trivsel, relationer og Aktiviteter	Opfyldt ☒ Ikke opfyldt ☐
En borger er mest tryk i sin lejlighed, hvor hun tilbringer megen tid sammen med sin ægtefælle, de to andre borgere oplever at være en del af fællesskabet med de øvrige borgere på Lillerupparken. Borgerudsagn: "Der er mange hyggestunder. Jeg kommer sammen med de andre til måltiderne og til aktiviteter". "Jeg oplever at være en del af fællesskabet her. Hvis der f.eks. er en håndboldkamp eller da der var "Vild med Dans", mødes vi over en kop kaffe eller en drink. Jeg drikker næsten altid kaffe om aftenen sammen med en af de andre beboere kl. 21". For de tre adspurgte borgere bidrager samværet med familie og venner fortsat i høj grad til deres oplevelse af livskvalitet og glæde i hverdagen. Borgerudsagn: "Jeg har næsten besøg hver dag af familie og venner". "Jeg er meget glad for min besøgsven. Han kommer ofte og går en tur udenfor sammen med mig. Der kommer også nogle veninder og besøger mig". Den tredje borger udtrykker stor glæde ved og taknemmelighed over at kunne bo sammen med sin ægtefælle på plejehjemmet. Parret får hyppige besøg af børn og børnebørn. Borgerne kan ikke erindre, at de har haft en samtale med personalet om aktivitetsmuligheder, men de giver udtryk for at være tilfredse med udbuddet af aktiviteter og oplever dem meningsfulde. De to borgere er enige om at sang- og musik arrangementer, gudstjeneste og stoleygymnastik hører til blandt de foretrukne aktiviteter. Derudover fremhæver en borger også quiz seancer som noget han synes er sjovt og meningsfuldt.	
Personlig/praktisk hjælp og rehabilitering	Opfyldt ☒ Ikke opfyldt ☐
To af de adspurgte borgere er bevidste om egen målsætning i forhold til de funktioner de selv kan eller ønsker at kunne. Borgerudsagn: "Jeg ville gerne kunne komme op at gå igen ved rollatoren". "Jeg har lavet nogle mål sammen med fysioterapeuten, hvor der er en balance mellem at holde bevægeapparatet i gang og ikke at overdrive". En borger er kørestolsbruger og er afhængig af personalets hjælp til stort set alle funktioner. En anden borger anvender ligeledes kørestol. Hun kan selv varetage delfunktioner, men har brug for hjælp, støtte og guidning til den personlige pleje. Den tredje borger kan ligeledes klare en del ting selv, men har brug for personalets støtte og guidning hertil ligesom hun har brug for deres hjælp til at skabe struktur i hverdagen. Alle tre borgere giver udtryk for, at de får den hjælp, de har behov for.	
Kost og det gode måltid.	Opfyldt ☐ Ikke opfyldt ☒
To af borgerne tilkendegiver samstemmigt, at maden der serveres på Lillerupparken er udmærket. De har ikke haft brug for særlige hensyn til maden fraset, at de værdsætter meget, at man til sin fødselsdag har mulighed for at bestemme menuen. Den tredje borger er for nylig startet op med gratinkost. Borgerne angiver, at de altid bliver mætte. En borger synes endda, at der ofte er alt for meget mad. Alle tre borgere indtager hovedparten af deres måltider i fællesstuerne sammen med de øvrige beboere. En borger oplever, at personalet sidder med ved bordet under måltidet i hvert fald til middag, mens en borger i en anden afdeling ikke oplever, at dette er fast kutyme.	

Borgerudsagn: <i>"Nogle gange er der personale til stede – det er meget forskelligt. De har ikke så meget tid, men som regel er det hyggeligt til måltiderne". "Til middag sidder personalet med til måltidet. Jeg har brug for hjælp til at spise og det foregår på en tilfredsstillende måde".</i>	
Pårørende	Opfyldt ☐ Ikke opfyldt ☒
Den pårørende oplyser, at inden indflytningen aflagde personalet et besøg i hendes kæres hjem. Pårørendeudsagn: <i>"Det var en fin måde at blive introduceret til stedet på".</i> Den pårørende tilkendegiver at hun føler sig set, hørt og inddraget Pårørendeudsagn: <i>"Personalet er søde og imødekommende og de kontakter os ved behov".</i> Omgangstonen beskrives som positiv og den pårørende oplever, at hendes kære får en god og omsorgsfuld pleje på Lillerupparken. Hun roser personalet for at være gode til at kommunikere betragtninger og observationer videre til de pårørende. Den pårørende ytrer dog ønske om, at rengøringsniveauet højnes i hendes kæres lejlighed. Hun oplyser, at hun flere gange er kommet på besøg, hvor der har været beskidt under bordet og hvor toilettet også har været snavset. Derudover efterlyser den pårørende dels lidt flere aktiviteter, som er målrettet den enkelte borgers behov som f.eks. i en én til én relation og dels flere fællesarrangementer med f.eks. sang og musik. Pårørendeudsagn: <i>"Min kære tager jo ikke selv initiativ til noget og jo mindre man gør jo dårligere bliver man".</i>	

4. Medarbejderoplevet kvalitet dialogmøde med Plejehjemslederen og udvalgte medarbejdere.

Medarbejderoplevet kvalitet		
Sammenfatning med udgangspunkt i dialogmøde med leder og medarbejdere		
Selvbestemmelse, inddragelse, kommunikation og værdighed	Opfyldt ☒	Ikke opfyldt ☐
Det tilkendegives fra både plejehjemslederen og medarbejdere, at understøttelsen af borgerens selvbestemmelse og inddragelse i eget liv allerede begynder ved hjemmebesøget før indflytningen. Det at møde den kommende borger i sit eget miljø og have en forventningsafstemning, er med til at bane vej for en god trivsel og et godt samarbejde. Der lægges vægt på at få et indgående kendskab til borgerens vaner, levede liv, ressourcer, værdier, relationer. Jf. <i>"Vi har altid de sygeplejeetiske retningslinjer i vores baghoved. Vi har som regel et hjemmebesøg, hvor vi møder borgeren i eget hjem og det giver en et godt indblik i, hvad borgeren kommer fra. Her får man allerede en del af borgerens historie og borgerens bolig i sig selv giver et godt indblik i, hvad det er borgeren kommer fra. Vi vil rigtig gerne vide alle borgerens ønsker fx døgnrytme, vaner og hvordan de gerne vil leve. Her laver vi også allerede en forventningsafstemning fx at få afstemt ønsker til bad, hvor vi kan imødekomme det 1 gang om ugen ud fra Syddjurs kommunes retningslinjer. Jeg synes hjemmebesøget er rigtig værdifuldt, fordi man både får indblik i, hvordan borgeren har levet og lære borgeren at kende inden borgeren flytter ind".</i> <i>"Der er kontaktpersonsordningen, hvor alle borgere har en hjælper og en assistent allerede ved indflytningen. Kontaktpersonerne har et indgående kendskab til deres borgere og er opdateret med, hvordan borgerens ønsker er".</i> Det tilkendegives fra plejehjemslederen, at der vedvarende er fokus på en ligeværdig og respektfuld kommunikation. Der orienteres om, hvordan der er iværksat samtaler og støtte til enkelte medarbejderne i forhold til at have en mere rummelig, imødekommende og hjælpsom kultur. <i>"Jeg har en helt anden jargon med nogle borgere end med andre. Jeg afstemmer efter hvad borgeren har behov for."</i> <i>"Der har nogle enkelte gange været gnidninger imellem kolleger. Jeg synes vi har klaret det godt i forhold til at få det løst - hvis vi ikke selv har kunnet klare det, har vi fået hjælp af vores leder."</i> <i>"Der er samarbejdsvanskeligheder i aftenvagten team 1, hvor jeg har møder hver 14. dag med dem og laver aftaler omkring samarbejdet og opgavefordelingen. Jeg holder også møder med medarbejdere om, hvordan man holder en god tone. Det er en kendt problemstilling vi arbejder med".</i>		
Trivsel, relationer og aktiviteter	Opfyldt ☒	Ikke opfyldt ☐
Det tilkendegives, at medarbejderne tager udgangspunkt i den enkelte borgers behov for at være social og har fokus på at understøtte borgerens trivsel og relationer. Man er ligeledes opmærksom på at støtte borgeren i at blive inkluderet i et fællesskab, medmindre borgeren ikke ønsker dette. Medarbejderne redegør for talrige eksempler på, hvordan borgerne på forskelligvis trives. <i>"Trivsel er meget subjektivt, - nogle trives med social kontakt, og her prøver vi at understøtte dette og andre ved at være sig selv. Vi tager udgangspunkt i den enkeltes behov".</i> Det oplyses, at aktivitetsmedarbejderen har en samtale med den nyindflyttede borger om, hvilke aktiviteter, der kunne være meningsfulde for borgeren at være med til, og hvad borgeren har interesse for. Medarbejderne er opmærksomme på, at borgerne kommer med til aktiviteter, som matcher deres behov og ønsker. Der er en dameklub, en mandeklub og de syngende sygeplejersker, musikquiz, filmklub, sportsarrangementer. Der kommer en frivillig tre-fire gange om ugen og giver borgerne en tur på		

rickshaw cyklen og en anden frivillig kommer med en besøgshund to gange om ugen. Der gives eksempler på hvordan medarbejderne er opmærksomme på at tilgodese borgere med behov for særlige aktiviteter. Der hænger tavler og opslag i afdelingerne. Der kommer et nyhedsbrev med aktiviteter.	
Personlig/praktisk hjælp og rehabilitering	Opfyldt ☒ Ikke opfyldt ☐
Medarbejderne og plejehjemslederen redegør for, hvordan den rehabiliterende tilgang i plejen for mange borgere er udfordret af, at de er i deres sidste tid. Her handler det også om at tage hensyn til, hvad borgeren ønsker at bruge sine sparsomme ressourcer på. Det oplyses, at man på Lillerupparken har en fast fysioterapeut tilknyttet, som kommer tre dage om ugen og træner med borgerne. Fysioterapeuten træner primært med de borgere, der har en genoptræningsplan. Der gives ligeledes eksempler på, hvordan sygeplejersken sammen med fysioterapeuten laver faldudredning på borgere, der er faldet flere gange. Dette med henblik på at forebygge nye fald. Der er desuden også borgere, der modtager vederlagsfri fysioterapi. Der er netop startet en ny ergoterapeut, hvor det er en udviklingsindsats, hvordan hendes funktion skal være overfor borgerne. <i>"Ligesom vi har måtte genstarte samarbejdet med fysioterapeuten, skal vi nu også genstarte samarbejdet med ergoterapeuten i forhold til, hvordan vi bruger dem bedst muligt. Det kunne være et udviklingspotentiale at inddrage ergoterapeuten i den nyindflyttede borgers funktionsevneudredning".</i> <i>"Vi har også en fysioterapeut tilkoblet, der bistår med at holde borgerne i gang, så de kan komme med hen til aktiviteterne".</i>	
Ernæring og det gode måltid	Opfyldt ☒ Ikke opfyldt ☐
Det oplyses, at man allerede ved borgerens indflytning spørger ind til vaner, allergener og præferencer i forhold til mad og måltider. Der er 4 ernæringsassistenter ansat til at tilberede borgernes mad. Der arbejdes på, at ernæringsassistenterne bliver mere involveret i den nye borgers indflytning, så ernæringsassistenten hører direkte fra borgeren, hvad borgeren kan lide at spise, og hvilke vaner og hensyn, der skal tages til maden. Borgerne bestemmer menuen til deres fødselsdag. Der arbejdes med det gode måltid og med at skabe ro og hygge omkring måltiderne. Borgerne har faste pladser. Det angives, at borgerne bliver vejlet 1 gang om måneden og hyppigere hvis det er relevant. Det oplyses, at det på forsiden fremgår, hvis borgeren har dysfagi og hvilke hensyn der skal tages i forhold til dette. <i>"Vi serverer maden i skåle, og der sidder et personale ved hvert bord, så det opleves, at måltidet er noget vi har sammen. Vi forsøger, at der skal være ro omkring måltidet."</i> <i>"Vi spørger allerede ved borgerens indflytning ind til om, der er særlige ønsker til maden og er især opmærksom på dysfagi."</i> <i>"Plejehjemsbestyrelsen har maden og kosten på som emne til næste bestyrelsesmøde."</i>	
Pårørende	Opfyldt ☒ Ikke opfyldt ☐
Medarbejderne og plejehjemslederen har allerede ved borgerens indflytning fokus på at få lavet en forventningsafstemning med de pårørende i forhold til informationsniveau og hyppighed. Det påpeges ligeledes, at personalet indimellem er udfordret på at kunne honorere det informationsbehov nogle pårørende har behov for pga. tidspres. Nogle af medarbejderne og lederen efterspørger, at der bliver etableret et Aula-system for at kunne orientere og dokumentere borgernes velbefindende overfor de pårørende. Der er i dag mulighed for, at	

de pårørende kan blive orienteret via Facebook. Det tilkendegives, at det prioriteres fra start at få et godt og respektfuldt samarbejde med de pårørende. Medarbejderne søger at inddrage de pårørende i samarbejdet omkring borgeren i den udstrækning borgeren ønsker det. <i>"Vi vil gerne have udviklet et Aula-system til at orientere de pårørende"</i> <i>"Det er vigtigt allerede ved borgerens indflytning at have lavet en forventningsafstemning med de pårørende de i forhold til hvordan og hvor hyppigt de ønsker at blive informeret. Der er også nogen pårørende der ikke får så meget at vide fordi det har vi ikke fået borgerens accept af."</i>	
Borgere med demens	Opfyldt ☒ Ikke opfyldt ☐
Medarbejderne kommer med eksempler fra hverdagens praksis på, hvordan de sparrer med hinanden og trækker på demensnøglepersonerne, når tilgangen i plejen er udfordret pga. borgerens demenssygdom. Der bruges sceneskift, afledning og kendskabet til borgerens livshistorie inddrages. For borgere med kognitive udfordringer skrives der i besøgsplanen, hvordan tilgangen kan være. Det oplyses, at der på Lillerupparken er 4-6 demensnøglepersoner. Alle medarbejdere har taget E-learning kurset i ABC-demens. Der er planlagt et kursusforløb i demenssygdom for alle nyansatte medarbejdere.	
Borgerens sidste tid	Opfyldt ☒ Ikke opfyldt ☐
Det tilkendegives, at borgerens sidste tid er et indsatsområde. Medarbejderne oplever, at emnet italesættes meget. Der er en dialog om, hvordan plejehjemslederen og medarbejderne har en indsats i forhold til at få udviklet et materiale til de pårørende. Man har på Lillerupparken en ambition om at have mere fokus på og en systematik for at få indhentet borgerens ønsker til livets afslutning. Det opleves, at borgerne sjældent er kapable til at svare på det og informationerne derfor ofte gives via de pårørende. <i>"Vi er begyndt at tale meget om døden. Det første vi taler om, er hvorvidt borgeren ønsker genoplivning. Det er sjældent, at borgeren selv kan svare på, hvad de vil i deres sidste tid. Det er derfor ofte de pårørende vi har den samtale med."</i> Det angives, at de pårørende kan være der så meget de ønsker det. Der er et gæsteværelse, hvor de kan overnatte, og de kan ligeledes få kost. Det opleves, at der er et rigtig godt samarbejde med huslægen, der indgår i et tæt samarbejde omkring den døende borger. Medarbejderne angiver, at de er proaktive i forhold til at få rekvireret den palliative medicin, så borgeren kan være sufficient smertedækket i hele forløbet. Sygeplejersken er tovholder for, at der hele døgnet er rette kompetencer til at varetage behandlingen. Det prioriteres ligeledes at det er det faste og kendte personale, der varetager plejen af den døende borger. Medarbejderne oplever, at det er meget forskelligt, hvad de pårørende har brug for i efterforløbet. Det sker ofte, at man taler med de pårørende i forbindelse med, at de kommer og tømmer lejligheden. Med andre pårørende er der tæt kontakt og behov for at tale forløbet igennem. Det tilkendegives, at der er fuld åbenhed i forhold til de andre beboerne om, hvem der er død og ofte stiller det meste af personalet op, når den afdøde forlader lillerupparken og holder 1 minuts stilhed i respekt for den døde.	

5. Dokumentation

Dokumentation	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
Sundhedsfaglig dokumentation				
Livshistorie – beboerens ressourcer, mestring, motivation og vaner	XX	X		Hos alle tre borgere foreligger der relevante og fyldestgørende livshistorier. Hos en borger mangler punktet "vaner" at blive udfyldt
Funktionsevne tilstande – 5 tilstande vurderes fra 1-4	X	XX		Borger 1: Denne borger er for kort tid siden begyndt at få gratinkost. Funktionsevnetilstanden "at spise" er ikke vurderet. Borgeren har desuden brug for hjælp til toiletbesøg men funktionsevnetilstanden "at gå på toilet" er ej heller vurderet. Borger 2: Denne borger er kateterbruger og funktionsevnetilstanden "at gå på toilet" mangler at blive opdateret i forhold til katetret. Denne borger har i den sidste tid oplevet et skred i sin sygdom og hans dokumentation mangler generelt at blive opdateret i forhold til, at han nu har brug for mere hjælp.
Helbredstilstande – vurdering 6: Psykosociale forhold	X	XX		Borger 1: Mangler eventuelle ønsker for den sidste tid Borger 2: Mangler eventuelle ønsker for den sidste tid. Denne borger er diagnosticeret med en livstruende sygdom. Personalet oplyser, at de er i proces med at indhente borgerens ønsker for den sidste tid
Besøgsplan		XXX		Borger 1: Besøgsplanen mangler at blive udfyldt for aftenvagten. Borgeren er angivelig startet op med gratinkost, hvilket overhovedet ikke fremgår af besøgsplanen. Borgeren har brug for hjælp til toiletbesøg. Dette fremgår ikke af besøgsplanen for dagvagten. Borger 2: I toppen af besøgsplanen sammen med øvrig info om den hjælp borgeren har brug for i

			løbet af dagen står der ” obs vigtigt: tilsyn x flere om natten”. Dette vigtige opmærksomhedspunkt er ikke ført frem i besøgsplanen og figurerer således ikke under nattevagt, som ikke er udfyldt. Besøgsplanen skal opdateres i forhold til at borgeren er blevet dårligere, hvorfor f.eks. ”går frit” og ”skal have hjælp til det meste” ikke længere er aktuelt. Borger 3: I besøgsplanen mangler der en beskrivelse af, hvordan borgeren skal hjælpes i badet.
--	--	--	---

Bilag 1 - Samlet vurdering efter tilsynsbesøg

Efter tilsynsbesøget laves en samlet vurdering baseret på de forhold, der er gennemgået ved det aktuelle tilsyn. Kategorisering sker på baggrund af en samlet vurdering af den faglige indsats med konkret afsæt i de målepunkter, der er gennemgået. Der bliver i vurderingen lagt vægt på både opfyldte og uopfyldte målepunkter.

Afhængig af kategoriseringen kan et tilsynsbesøg blive fulgt op af henstillinger til plejecentret om at udarbejde og fremsende en handleplan for, hvordan plejecentret vil følge op på uopfyldte målepunkter.

Kategori	Uddybende beskrivelse
Ingen bemærkninger	Tilsynets fund giver ikke anledning til bemærkninger
Bemærkninger X	Tilsynets fund giver anledning til bemærkninger Der er fundet mangler som giver anledning til, at der udarbejdes en tids- og handleplan for de tiltag, der skal iværksættes for at rette op på pågældende mangler. Handleplanen sendes til Isabella Maria Niebuhr Kvalitets- og hygiejne Sundhed Kvalitet og Udvikling og tilsynsførende Mette Hjortshøj og Mari Tang Sevelsted, og der skal ikke ske yderligere opfølgning.
Betydende mangler	Tilsynet har fundet betydende mangler Der er fundet betydende mangler som giver anledning til at der indenfor X dage udarbejdes en tids- og handleplan for de tiltag, der skal iværksættes for at rette op på manglerne. Der skal tages kontakt til Isabella Maria Niebuhr Kvalitets- og hygiejne Sundhed Kvalitet og Udvikling, som kan være behjælpelig med sparring i udarbejdelsen af handleplanen. Handleplanen sendes til Isabella Maria Niebuhr Kvalitets- og hygiejne Sundhed Kvalitet og Udvikling og tilsynsførende Mette Hjortshøj og Mari Tang Sevelsted.
Kritisable forhold	Tilsynet har fundet kritisable forhold Der er fundet kritisable forhold, som giver anledning til at der straks påbegyndes udarbejdelse af en tids- og handleplan for de tiltag, der skal iværksættes for at rette op på manglerne. Den tilsynsførende tager straks kontakt til Isabella Maria Niebuhr Kvalitets- og hygiejne Sundhed Kvalitet og Udvikling, som vil være behjælpelig med at iværksætte de fornødne tiltag. Handleplanen sendes til Isabella Maria Niebuhr Kvalitets- og hygiejne Sundhed Kvalitet og Udvikling og tilsynsførende Mette Hjortshøj og Mari Tang Sevelsted.

Bilag 2 – Beskrivelse af målepunkter Kommunalt tilsyn 2023/2024

Borgeroplevet kvalitet

Målepunkter Borgeroplevet kvalitet	Uddybning af målepunkt
Selvbestemmelse, inddragelse, kommunikation og værdighed	
Selvbestemmelse, inddragelse og værdighed	Borgeren oplever at have friheden til at sige til og fra i eget liv, og muligheden for at bestemme over sit eget liv og tage ansvar for egne valg. Borgeren føler sig inddraget i beslutninger, som tages på plejehjemmet vedrørende borgerens liv.
Kommunikation	Borgeren oplever, at kommunikationen er respektfuld, og der er en god omgangstone mellem borgeren og personalet.
Værdighed og omsorg	Borgeren oplever sig respekteret og angiver at føle sig set, hørt og forstået. Borgeren oplever sig omsorgsfuldt behandlet.
Trivsel, relationer og aktiviteter	
Trivsel og relationer	Borgeren oplever sig inkluderet i et fællesskab med andre borgere, medmindre borgeren ikke ønsker det.
Aktiviteter	Borgeren har haft en samtale med en medarbejder om, hvilke aktiviteter der er meningsfulde for borgeren. Borgeren oplever at have mulighed for at deltage i meningsfulde aktiviteter.
Personlig/praktisk hjælp og rehabilitering	
Rehabilitering og vedligeholdelse af færdigheder	Borgeren er blevet inddraget i målfastsættelse og klarer de funktioner borgeren selv kan. Borgeren oplever, at der er tid i plejen til at vedligeholde sine færdigheder.
Praktisk og personlig hjælp (Hjælp til rengøring, tøjvask, personlig pleje, toiletbesøg mv.)	Borgeren oplever at få den fornødne praktiske og personlige hjælp.

Kost og måltid	
Mad og måltider	Borgeren oplever at maden er mættende og velsmagende.
Det gode måltid	Borgeren oplever, at måltiderne foregår i en rolig og hyggelig atmosfære og får den fornødne hjælp i spisesituationer.
Pårørende	
	Pårørende har været til en indflytningssamtale, hv or der er sket en forventningsafstemning.
	Pårørende har oplevelsen af at blive, set, lyttet til og inddraget i borgerens forløb.
	Pårørende oplever, at aktiviteterne i omfang og kvalitet matcher borgerens behov. At borgere med behov for særlig aktiviteter imødekommes.

Medarbejderoplevet kvalitet / dialogmøde

Målepunkter Faglige fokuspunkter	Uddybning af målepunkt
Selvbestemmelse, inddragelse, kommunikation og værdighed	
Mødet med borgeren	Borgeren bliver mødt individuelt med respekt og ligeværdighed.
Borgerens selvbestemmelse	Medarbejderne arbejder med at bevare og fremme borgerens selvbestemmelse og medindflydelse.
Kommunikation	Medarbejderne har fokus på en ligeværdig og respektfuld kommunikation med borgeren.
Trivsel, relationer og aktiviteter	
Trivsel og relationer	Medarbejderne har fokus på at understøtte borgerens trivsel og relationer. Medarbejderne er opmærksomme på at støtte borgeren i at blive inkluderet i et fællesskab, medmindre borgeren ikke ønsker dette.
Aktiviteter	Der arbejdes med at understøtte/inddrage borgeren i at deltage i og udføre meningsfulde aktiviteter, som matcher borgerens behov og ønsker. Borgere med behov for særlige aktiviteter imødekommes. Borgeren og eventuelt pårørende har haft en samtale med medarbejderne om, hvilke aktiviteter der er meningsfulde for borgeren.
Personlig/praktisk hjælp og rehabilitering	
Rehabilitering	Der er fokus på inddragelsen af borgerens ønsker og ressourcer i målfastsættelsen for personlig og praktisk hjælp med et rehabiliterende sigte. Personalet har fokus på den rehabiliterende tilgang i plejen af borgeren
	Det prioriteres at borgerens basale behov imødekommes, når de opstår.
Ernæring og der gode måltid	
	Personalet indretter rammerne om måltidet så individuelle ønsker og behov opfyldes. Der arbejdes systematisk med det gode måltid, og måltidsværter sørger for gode sociale relationer og en god dialog ved måltidet.

Ernæringsproblematikker og dysfagi.	Personalet arbejder med at identificere ernæringsproblematikker vha. vægtmåling, screening osv. Personalet samarbejder med ergoterapeuten og diætisten ved dysfagi- og ernæringsproblematikker.
Pårørende	
	Medarbejderne og lederen har fokus at etablere et godt og respektfuldt samarbejde med borgerens pårørende.
	Medarbejderne søger at inddrage de pårørende i samarbejdet omkring borgeren i den udstrækning borgeren ønsker det.
Borgere med demens	
Demenskompetencer	Medarbejderne oplever sig kompetente til at varetage plejen af borgere med demens sygdom og anvender faglige tilgange, hvor tilgangen kan være udfordret. Der anvendes anerkendte begreber indenfor demens, såsom vægtningen af borgerens livshistorie, socialpædagogisk handleplan og en bevidst og reflekteret tilgang til borgeren i hverdagen.
Borgerens sidste tid	
Borgerens ønsker for den sidste tid	Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de systematisk arbejder med indhentning af information omkring borgerens ønsker for den sidste tid.
Dokumentation af borgernes ønsker for den sidste tid	Medarbejdere kan redegøre for, hvordan borgerens ønsker til livets afslutning bliver dokumenteret.
Palliative kompetencer	Medarbejderne angiver at være kompetente til at pleje den døende borger. Medarbejderne ved, hvor de kan få sparring, hvis borgeren har behov for specialiseret palliativ indsats. Medarbejderne bliver løbende fagligt opkvalificeret via kurser og undervisning i palliation.
Pårørendeinddragelse	De pårørende inddrages i den udstrækning de ønsker og magter.

Dokumentation.

Målepunkter Dokumentation og medicin	Uddybning af målepunkt
Sundhedsfaglig dokumentation	
Sygdomme (generelle oplysninger)	Der er en opdateret beskrivelse af borgernes sygdomme, samt af hvem der er ansvarlig for opfølgning og kontrol. Ligeledes dokumenteret aftaler for opfølgning og kontrol på borgerens sygdomme.
Funktionsevne tilstande	Borgeren er udredt med relevante funktionsevnetilstande af visitationen.
Besøgsplan	Der er udarbejdet en besøgsplan med afsæt i de udredte funktionsevnetilstande. Besøgsplanen beskriver, hvordan der arbejdes med afsæt i borgerens ressourcer, og hvor der er et rehabiliterende sigte.
Helbredstilstande – vurdering 6: Psykosociale forhold/Emotionelle	Borgerens ønsker livets afslutning er indhentet og dokumenteret, medmindre borgeren ikke ønsker at oplyse dette.
Livshistorier	Der er udarbejdet en livshistorie og en beskrivelse af borgerens vaner og ønsker.

Bilag 3 – interviewguides

Interviewguide – borger	Interviewguide – dialogmøde
Livskvalitet, selvbestemmelse, kommunikation og værdighed	Livskvalitet, selvbestemmelse, kommunikation og værdighed
Oplever du, at du har passende indflydelse på din hverdag og kan leve dit liv i overensstemmelse med dine ønsker? Kan du fx selv bestemme din døgnrytme? Bliver du inddraget i de beslutninger der vedrører dig? Oplever du, der bliver lyttet til, hvad du siger? Er der en respektfuld og god omgangstone her? Er personalet omsorgsfulde?	Hvordan arbejder I med at bevare og fremme borgerens selvbestemmelse og medindflydelse på eget liv? (Værdighed, respekt, individualitet og medbestemmelse) Kan borgeren selv bestemme sin døgnrytme? Hvordan arbejder I med at inddrage borgeren i de beslutninger der vedrører ham/hende? Er der fokus på at have en ordentlig og respektfuld kommunikation?? Er der situationer hvor I oplever kommunikationen svær?
Trivsel, relationer og aktiviteter	Trivsel, relationer og aktiviteter
Oplever du at være en del af et fællesskab? Har du nogle nære relationer? (Pårørende, personale, andre borgere)	Hvordan har I fokus på borgerens trivsel? (Relationer og kontakt til andre borgere) Hvordan inddrager I de pårørende?

Har du haft en samtale med personalet om, hvilke aktiviteter, der for dig er meningsfulde? Er der for dig mulighed for at deltage i meningsfulde aktiviteter?	Hvordan oplever I, at samarbejdet med de pårørende er? Hvordan arbejder I med, at aktiviteterne matcher borgernes behov? Har I fokus på, at borgere med behov for særlige aktiviteter tilgodeses?
Personlig/praktisk hjælp og rehabilitering Får du støtte til at klare de funktioner du selv kan varetage? - personlig pleje - praktisk bistand Er der den fornødne tid i plejen/dagligdagen til, at du får lov at gøre, det du kan selv? Oplever du, at du får den hjælp, du har brug for – personlig pleje/praktisk bistand?	Personlig/praktisk hjælp og rehabilitering Bliver borgeren inddraget i at fastsætte mål for personlig og praktisk hjælp med et rehabiliterende sigte? Hvordan arbejder I med rehabilitering hos borgeren? Oplever I der er ressourcer til at imødekomme borgerens basale behov, når de pludselig opstår, fx hvis borgeren skal på toilettet midt i middagsmaden?
Kosten og det gode måltid Hvad synes du om kvaliteten af maden? Er det muligt at have individuelle ønsker til maden? Oplever du at der er ro og en hyggelig stemning til måltiderne?	Ernæring og det gode måltid Er I opmærksomme på borgere der kan have individuelle ønsker og behov i forhold til maden? Hvordan arbejder I med at etablere en hyggelig atmosfære ved måltiderne? ("Det gode måltid") Hvordan identificerer I et ernæringsproblem hos en borger? Hvordan samarbejder I med diætister og ergoterapeuter? (ernæringsproblematikker, dysfagi)

Pårørende	Pårørende
Blev der ved indflytningen afholdt et møde, hvor forventninger blev afstemt?	Afholder I indflytningssamtaler, hvor de pårørende deltager?
Oplever du/I at blive inddraget og lyttet til?	Hvilke udfordringer kan der være ved at inddrage de pårørende?
Oplever du/I at der er en ordentlig og respektfuld omgangstone på plejecentret?	Hvordan oplever I at samarbejdet er med de pårørende?
Oplever du/I at jeres pårørende får en respektfuld og omsorgsfuld pleje?	
Får I den nødvendige støtte og information?	
Deltager du/I i en pårørendegruppe?	
Hvordan oplever du/I tilbuddet om aktiviteter i både omfang og kvalitet?	
Oplever du/I, at borgere med behov for særlige aktiviteter imødekommes?	
	Borgere med demens
	Hvilken tilgang/faglige metoder benytter I jer af i plejen af borgere med kognitive funktionsnedsættelser?
	Hvordan bliver I fagligt opkvalificeret?
	Hvilke udfordringer oplever I omkring borgeren med demenssygdom?
	Borgerens sidste tid
	Hvordan arbejder I med at indhente og imødekomme borgerens ønsker til livets afslutning?
	Hvordan dokumenterer I borgerens ønsker til livets afslutning?
	Hvordan inddrager I de pårørende i forløbet?
	Oplever I jer kompetente til at varetage plejen af den døende borger?

	Hvordan har I fokus på de efterladte pårørende?