

Tilsynsrapport Plejecenter

Uanmeldt tilsyn hos Højmarken plejecenter, 2019

1. Fakta om tilsynet

Nedenfor præsenteres tilsynssted samt tilsynets datagrundlag og metoder kort.

Plejecentrets navn og adresse
Højmarken plejecenter Højmarken 50 6510 Gram
Leder
Karen Margrethe Iversen
Dato for tilsynsbesøg
24.10.19
Datagrundlag
Ved tilsynet blev der foretaget stikprøver i forhold til 2 borgere der, om muligt, har forskellig plejetyngde og som har givet tilsagn til at deltage. Dataindsamlingen blev foretaget ved interview/samtale i borgers hjem. To medarbejdere og lederen blev også interviewet. Tilsynet deltager også på et møde hvor diskussionen af egen audit på dokumentationen afholdes.
Tilsynsførende
Kvalitets- og velfærdsteknologikonsulent Lene Bjørn Jensen

2. Samlet tilsynsresultat for Højmarken plejecenter

Tilsynet har gennemført et uanmeldt tilsyn hos Højmarken plejecenter. På baggrund af det indsamlede datamateriale og den efterfølgende analyse heraf, har tilsynsførende Lene Bjørn Jensen vurderet Højmarken plejecenter til at være godkendt ved det uanmeldte tilsyn.

Resultatet præsenteres nedenfor.

Samlet vurdering

X	Godkendt Dette betyder, at den leverede hjælp og det skriftlige arbejdsgrundlag er vurderet til at leve op til såvel lovgivningens krav, kommunens kvalitetsstandarder, øvrige interne beslutninger og værdier samt almene sundhedsfaglige standarder.
	Godkendt med mangler Dette betyder, at dele af den leverede ydelse og/eller det skriftlige arbejdsgrundlag har mangler eller er utilfredsstillende, vurderet ud fra lovgivningens krav, kommunens kvalitetsstandarder, øvrige interne beslutninger og værdier samt almene sundhedsfaglige standarder.
	Alvorlige fejl og mangler Dette betyder, at dele af den leverede ydelse og/eller det skriftlige arbejdsgrundlag har alvorlige fejl og/eller mangler, vurderet ud fra lovgivningens krav, kommunens kvalitetsstandarder, øvrige interne beslutninger og værdier samt almene sundhedsfaglige standarder. Manglerne er af et sådan omfang eller af en sådan karakter, at der er tale om kritisable forhold for en eller flere borgere og fordrer hurtig / øjeblikkelig handling.

Det ovennævnte vurderingsresultat er baseret på de principper, der er udarbejdet i forbindelse med gennemførelse af tilsyn på ældreområdet i Haderslev Kommune (Tilsynspolitik 2019).

2.1 Begrundelse for tilsynsresultat

Den overordnede vurdering begrundes nedenfor.

Styrker	
Beskrivelse af de punkter, hvor den leverede ydelse og/eller det skriftlige arbejdsgrundlag lever op til tilsynet	Begge borgere er glade og tilfredse med at bo på Højmarken. De fortæller at medarbejderne er søde og hvis den ene borger ønsker mere selskab går han bare ud og snakker med de der er ude i fællesrummet. Begge borgere er aktive hvor den ene har været på bustur til Rømø og andre steder hvor de har spist, hvilket han virkelig synes er godt. Begge borgere giver udtryk for at maden er god på plejecentret. Begge medarbejdere giver udtryk for at sikre at borgerne har mulighed for at leve et værdigt liv ved f.eks. at fastholde borgerens egen selvbestemmelse, undersøge hvilken borger de står overfor. Kontaktpersonordningen anvendes og medarbejderne er glade for den, den ene siger: ” ”det er en tryghed at de (borgerne) ved hvem de skal komme til”. Lederen fortæller hvordan de arbejder med medarbejdernes grundværdier ift. at skabe en værdig pleje for borgerne. Ledelsen italesætter situationer i praksis, som de kan se er udfordrende og følger hurtigt op på dem.

	Begge medarbejdere fortæller hvordan de arbejder rehabiliterende f.eks. vha. guidning. Leder fortæller også hvordan de har borgerens mål på DTK møder. Begge borgere fortæller hvordan det er god mad de får på Plejecentret. Begge medarbejdere fortæller hvordan de arbejder med ernæring og inddrager deres køkkenass. I det omfang det bliver nødvendigt for borgere med en ernæringsmæssig udfordring. Borgerne må selv bestemme maden de skal have på deres fødselsdag men generelt samtaler køkkenassistenten med borgerne om hvilken mad de kunne tænke sig mv. Lederen fortæller hvordan de afholder teammøder hvor de snakker om den enkelte medarbejders kompetencer så der drages mest mulig nytte af hinanden og ens kompetencer. Der er fokus på dokumentationen, den ene medarbejder fortæller hvordan de lige har siddet to og to og gennemgået alle døgnrytmeplaner i deres hus, samtidig er der en IT vejleder der hjælper ift. oplæring af nye mv. Journalauditmøde viser at der reageres på de udfordringer der ses deri ved f.eks. at udlevere dokumentationsvejledningen og bede medarbejderne om at følge denne, som en tjekliste ift. de borgere de er kontaktperson for.
Mangler	
Beskrivelse af de punkter, hvor den leverede ydelse og/eller det skriftlige arbejdsgrundlag ikke lever op til tilsynet	
Alvorlige fejl og mangler	
Beskrivelse af de punkter, hvor den leverede ydelse og/eller det skriftlige arbejdsgrundlag har alvorlige fejl og/eller mangler, vurderet ud fra lovgivningens krav, kommunens kvalitetsstandarder, øvrige interne beslutninger og værdier samt almene sundhedsfaglige standarder. Manglerne er af et sådan omfang eller af en sådan karakter, at der er tale om kritisable forhold for en eller flere borgere og fordrer hurtig / øjeblikkelig handling.	

2.2 Tilsynets overordnede bemærkninger og anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger ift. leverandørens fremadrettede udvikling.

Bemærkninger	Anbefalinger

2.3 Oversigt over tilsynsresultater for de enkelte mål og indikatorer

Mål og Indikatorer		God-kendt	God-kendt med mang-ler	Alvor-lige fejl og mang-ler	Beskrivelse og vurdering
Mål 1: Borgers mulighed for at leve et værdigt liv					
Indikator 1.1		X			Den ene borger fortæller hvordan det er positivt det hele. Medarbejderne hjælper borgeren til at huske det hun skal og hun oplever personalet som positive. Borgeren oplever at det er faste medarbejdere, som kommer hos hende, hun fortæller: ”de kender navnet på os, så føler vi os tryk” Den anden borger siger:” vi er tilfreds”. Borgerne fortæller at han er glad for at bo der og at personalet er: ”fantastisk”. Den anden borger fortæller at når han har brug for selskab går han ud på gangen og snakker med de der er der. Borgeren fortæller yderligere at hvis medarbejderne ikke kommer til tiden venter han bare. Det varierer hvem der kommer i deres hjem nogle er mere fast en andre men de er alle søde fortæller han. Den ene medarbejder fortæller at for at sikre borgerne har mulighed for at leve et værdigt liv, lærer hun deres livshistorie at kende, hvad er det

				for et menneske jeg har med at gøre, hvad er deres netværk, hvad kan de selv, det er et samarbejde mellem borgeren og hende. Borgeren har en selvbestemmelse fortæller medarbejderen også. Den ene medarbejder fortæller hvordan de har kontaktpersonordningen. De der er kontaktperson er ansvarlig for at vide hvem de specifikke borgere er, de har ansvar for medicin, pårørende, alt om det hele menneske. Kontaktpersonsordningen fungerer godt fortæller hun. Den anden medarbejder fortæller også om kontaktpersonsordningen og hvordan hun synes det fungerer godt: ”det er en tryghed at de (borgerne) ved hvem de skal komme til”. Den anden medarbejder fortæller hvordan hun sikre at borgerne har mulighed for at leve et værdigt liv ved at spørge ind til borgerne og være der hvor borgerne er. Medarbejderen får sig en snak med borgerne og hjælper borgerne på deres præmisser. Hun fortæller yderligere at hun respekterer det borgerne siger, de har selvbestemmelse og lov til at sige til eller fra. Lederen fortæller hvordan de arbejder meget med værdighed for borgeren. Leder fortæller at det er vigtigt at medarbejderne har nogle gode grundværdier og at ledelsen generelt holder dialogen om ”det gode liv” i gang. Noget andet lederen fortæller er at hun sætter fokus på hvorvidt medarbejderne husker at inddrage borgerne i det der bliver besluttet. Samtidig holder leder og teamledere møder hvor de taler om slutproduktet og hvordan de når dertil. Hvis teamleder eller leder oplever udfordringer ude i praksis konfronterer de medarbejderne med det samme og følger hurtigt op på det. Lederen fortæller at der er ved at være en god stabilitet i plejegruppen og der nu er mere overskud til borgerne. Ift. sammenhæng og kontinuitet fortæller lederen at medarbejderne før var lidt i alle huse hvor medarbejderne nu er delt mere fast op i de tre huse, hvor de selvfølgelig stadig skal hjælpe hinanden på tværs. Det er
--	--	--	--	---

					mere tydeligt hvem der er kontaktperson og det har skabt mere ro for borgerne og medarbejderne.
		God-kendt	God-kendt med mang-ler	Alvor-lige fejl og mang-ler	Beskrivelse og vurdering
Mål 2: Borgerinddragelse og anvendelse af borgers ressourcer i det omfang, det er muligt/borgers mulighed for at være selvhjulpen i det omfang, det er muligt					
Indikator 2.1		X			Den ene borger fortæller at hun går ture og hjælper gerne andre borgere hvis det er nødvendigt. Borgeren går også til et sangkor på plejecenteret. Den anden borger fortæller hvordan medarbejderne hjælper ham med det han har brug for og ellers skal han bare sige til. Borgeren fortæller desuden hvordan han har været på tur i bus ud og spise f.eks. til Rømø. Han har ydermere en elscooter som gør han kan komme omkring i nabolaget. Den ene medarbejder fortæller at alle borgere har brug for at føle de er noget værd og dette hjælper den rehabiliterende tankegang med. Medarbejderen fortæller at borgerne skal beholder deres færdigheder. En af de metoder begge medarbejdere bruger i plejen af borgeren er guidning, borgeren skal gøre det han kan selv, den ene medarbejder fortæller: ”de kan meget hvis man er tålmodig”. Den anden medarbejder siger: ”det de (borgerne) kan selv skal de selv”. Medarbejderne fortæller at hun skal tage hænderne lommen og lade borgerne gøre det de kan selv, dette kan være svært når de har travlt men

					hun går også til og fra og laver småting, mens borgeren selv gør sig færdig. Medarbejderen fortæller hvordan de har et samarbejde med en terapeut, som træner med borgerne og som sætter borgerne i gang. Leder fortæller hvordan det giver et boost at have rehab terapeuterne tæt på. Lederen fortæller også at de afholder DTK hvor de taler om hvad borgerens mål er, hvad kan han selv, der skal være balance imellem arbejdsmiljø og rehabilitering.
Mål og Indikatorer		God-kendt	God-kendt med mang-ler	Alvor-lige fejl og mang-ler	Beskrivelse og vurdering
Mål 3: Kvaliteten af hjælpen					
Indikator 3.1		X			Den ene borger fortæller hvordan der er god mad og det varierer hvorvidt hun spiser sammen med de andre borgere eller for sig selv. Den anden borger fortæller at maden er god og de er begyndt at servere dessert igen, hvilket han er rigtig glad for. Den ene borger fortæller desuden at hun godt kan sige fra og sige det hun selv synes. Den anden borger fortæller hvordan han er glad for nødkaldet, det er trygt i tilfælde af at han skulle falde. Den ene medarbejder fortæller hvordan hun prøver at lave en madplan for borgerne hvis de har udfordringer ift. ernæring. Medarbejderen fortæller endvidere at f.eks. småtspisende borgere får tilbud om proteinholdig mad, de ser på hvad borgerne godt kan lide og får det lavet til dem. De involverer pårørende ift. hvad der kan gøres og hvad der bliver afprøvet på de borgere hvor der er ernæringsmæssig risiko. Medarbejderen fortæller hvordan de har en bog hvori de skriver borgernes ønsker og behov ift. mad på denne måde ved afløsere også

				hvad borgerne spiser. Borgerne vejes en gang månedligt fortæller hun. I komplekse tilfælde har de et tværfagligt samarbejde. Den anden medarbejder fortæller hvordan hun sikre at maden ser indbydende og overskuelig ud, små og overskuelige portioner ved småtspisende. Medarbejderen fortæller desuden at det kan være livshistorien kan fortælle nogen om hvad borgerne kan lide at spise. Lederen fortæller hvordan arla har været ude og undervise personalet før sommerferien. På nogle DTK-møder er der også ernæring på som et punkt på nogle borgere. De laver madplan sammen med beboerne. Hvis borgerne har specielle ønsker på deres fødselsdag, så får de også dette. Generelt samtaler køkkenpersonalet med borgerne om hvad der f.eks. kunne passe til kribinetter eller andet mad. Begge medarbejdere føler sig klædt på til det de står overfor og ved hvor de skal gå hen hvis ikke de har. Leder fortæller hvordan de har et introprogram til nye medarbejdere, de bliver vist rundt. Ledelsen taler værdier, skrevne/uskrevne regler, elever skal have tilknyttet en kontakt. Lederen fortæller at de måske også vil til at have en kontaktperson til nyt personale i et tidsrum, så de har en de kan gå til ift. at søge hjælp o.l Lederen fortæller desuden at der afholdes husmøde/teammøde, teamudviklingsamtaler, med jævne mellemrum her taler de blandt andet om hvilke medarbejdere der er gode til hvad mv. Leder fortæller at hun gør opmærksom på at man godt, som medarbejder må sige hvis der er noget man er usikker omkring og efter de er blevet nogle faste teams er det også oplevelsen at medarbejderne i højere grad oplever en tryghed og turde sige fra. På trods af disse husteams sikre de også sparring på tværs af husene idet der kan ligge kompetencer i det ene hus som det andet kan anvende, fortæller lederen.
--	--	--	--	---

					Tilsynet har fulgt op på det ældretilsynet fra maj måned hvor plejecenter Højmarken havde besøg, det var mindre udfordringer ældretilsynet fandt og dermed ikke nødvendigt med en handleplan.
Mål og Indikatorer		God-kendt	God-kendt med mang-ler	Alvor-lige fejl og mang-ler	Beskrivelse og vurdering
Mål 4: Dokumentation er opdateret, tilstrækkelig og fyldestgørende					
Indikator 4.1		X			Den ene medarbejder fortæller at hun dokumenterer. Hver borger har også en blå mappe hvori medicinliste og døgnrytmeplan er udskrevet og lagt ind fortæller medarbejderen og de har næste lige siddet to og to sammen og kigget alle døgnrytmeplaner igennem i det hus hun arbejder i. Den anden medarbejder fortæller at hun ikke altid får dokumenteret, i de tilfælde overleverer hun til aftenvagten når nødvendigt og ellers skriver det ind dagen efter. Hver morgen læser medarbejderne ”de sidste 24 timer”. Leder fortæller at nexus er på hvert personalemøde, de har fået mange nye hvor IT-vejleder gennemgår hvordan man gør hvad. IT-vejlederen har en fuld dag om måneden kun til dette. Til journalauditmøde bliver journalaudit præsenteret. Der bliver forklaret hvorfor dette skal udfyldes og der bliver beskrevet de steder hvor det ikke er udfyldt korrekt, især borger indsats, dokumentation på afvigelser. Dette vil de lave en plan for. Leder og IT-vejleder forklarer hvad der skal skrives og noteres i Nexus samtidig, sender leder den officielle dokumentationsvejledning rundt og beder medarbejderne

					arbejde med denne, som en tjekliste. IT-vejlederen sidder og laver stikprøver i nogle borgerjournaler når der er tid til dette.
--	--	--	--	--	---