



akkrediteringsraadgiverne.dk

Årsrapport for plejecentre Kerteminde Kommune

Sundhed, Handicap og Rehabilitering

Uanmeldte tilsyn 2019



Forord

Denne årsrapport er udarbejdet efter udførelse af de lovpligtige uanmeldte kommunale tilsyn på kommunens plejecentre i 2019.

Rapporten beskriver kort resultaterne fra tilsynsbesøgene. Mønstre og tendenser er samlet og beskrives på tværs af plejecentrene. Konklusionerne fremlægges og fremgår af resuméet og særskilt afsnit. Afslutningsvist er indsat et uddybende afsnit om vurderingsprincipperne.

Det er hensigten af synliggøre succesfulde resultater såvel som det eventuelle læringspotentiale. Læsningen af årsrapporten kan suppleres med uddrag fra de individuelle rapporter, som er indsat bagerst i rapporten.

Målgruppen for rapporteringen er myndighedsfunktionen, som er opdragsgiver. Rapporten er udarbejdet med sigte på at kunne formidles til relevante fora og kunne indgå i det videre arbejde lokalt og tværgående.

Tilsyn er altid udtryk for et øjebliksbillede og skal derfor vurderes ud fra dette.

Ventlig hilsen

Nethe Britt Jorck
Virksomhedsleder og tilsynschef

Den Mobile Kvalitetsafdeling
akkrediteringsraadgiverne.dk



Indhold

Resumé	4
Indledning	4
Metode og målgruppe	5
Tilsynsresultater for de enkelte plejecentre.....	7
Samlet målopfyldelse for temaer fordelt på plejecentre	8
Mønstre og tendenser på tværs af plejecentre.....	8
1. Praktisk hjælp og personlig pleje	9
2. Den rehabiliterende indsats - støtten til borgernes selvhjulpethed	10
3. Kvalitet, tværfaglighed og sammenhæng i plejen.....	13
4. De fysiske rammer.....	15
5. Livets afslutning støttes af indsatser for tryghed og værdighed.....	15
6. Det skriftlige arbejdsgrundlag	15
Konklusion og anbefalinger	16
Det enkelte plejecenter: Styrker, udfordringer og anbefalinger	18
Birkelund Plejecenter	18
Dalsbo Plejecenter	22
Fjordly Plejecenter	24
Lindhøj Plejecenter	28
Afd. Troelskær, Lindhøj Plejecenter	31
Svanebjerg Plejecenter	34
Tilsynets formål, indhold, metode og vurderingsprincipper.....	36
Om virksomheden og kontaktoplysninger	39



Resumé

Denne årsrapport præsenterer en gennemgang af resultater fra de uanmeldte lovpligtige kommunale tilsyn på de 6 kommunale plejecentre.

Konklusionen er helt overordnet, at opgaverne i vid udstrækning løses i overensstemmelse med lovgivningen, kommunens udmeldte beslutninger og almen anerkendt standard. Borgerne udviser høj tilfredshed med livet på plejecenter og med medarbejdernes indsats.

De identificerede styrker er et godt grundlag til det videre arbejde. Der er meget, der er lykket helt i tråd med det, der er besluttet. Plejecentrene har hver for sig fundet holdbare løsninger på komplekse problemstillinger, hvilket er et godt grundlag for videndeling på tværs af kommunen.

Mønstre og tendenser på tværs af plejecentrene

Samlet set rummer plejecentrene hver for sig nytænkning af betydning både for den faglige kvalitet, den organisatoriske og den brugeroplevede kvalitet.

Nogle centrale konklusioner er

- Borgerne udviser tillid og tryghed ved de faste medarbejdere, som de fortæller er meget imødekomende, omsorgsfulde og omhyggelige. Omgangstonen fremstår respektfuld
- Plejecentrene lever alle i vid udstrækning op til, at borgerne modtager praktisk hjælp og personlig pleje (SEL § 83) i henhold til lovgivningen, kommunens kvalitetskrav og alment anerkendt praksis
- Livshistorien anvendes i planlægning og udførelse af hjælpen
- Borgerne er meget tilfredse med maden
- De fysiske rammer imødekommer i vid udstrækning borgernes behov
- Dokumentation er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.

De enkelte plejecentre fremstår alle med en grundlæggende god kvalitet. Der er konstateret enkelte tværgående udviklingspotentialer under temaerne

- Borgernes selvhjulpethed (Tema 3+4)
- Livets afslutning (Tema 7)
- Det skriftlige arbejdsgrundlag (Tema 8).

Grundet kommunens vægtning af den rehabiliterende indsats bliver belysning af ernæring, funktionsevne og aktiviteter/træning uddybende beskrevet.

Indledning

I henhold til Servicelovens § 151 har kommunalbestyrelsen pligt til at føre tilsyn med om opgaver efter §§ 83 og 86 stk. 2 o.a. løses i overensstemmelse med de afgørelser, kommunalbestyrelsen har truffet efter disse bestemmelser og i henhold til kommunalbestyrelsens vedtagne kvalitetsstandarder. Der skal aflægges ét årligt, uanmeldt tilsynsbesøg på hvert plejecenter.

Tilsynet skal føre kontrol med at:

- Borgerne får hjælp i henhold til kommunens kvalitetsstandarder
- Hjælpen er i henhold til loven og i henhold til afgørelsen om hjælp
- Hjælpen er i overensstemmelse med borgerens aktuelle behov for hjælp
- Forebygge, at eventuelle mindre problemer udvikler sig til store problemer.



Tilsynet skal medvirke til at sikre:

- Værdighed og respekt for kommunes ældre og handicappede
- Inspirere til at skabe de bedste vilkår/muligheder for den enkeltes livsudfoldelse og god livskvalitet for borgere med handicap, ældre samt andre borgere med særlige behov
- En indsats kendetegnet ved, at borgeren oplever tryghed, kvalitet og sikkerhed.

Et tilsyn er naturligvis en kontrolaktivitet, men det er virksomhedens mål, at leverandørerne kan bruge tilsynet som kilde i det videre forbedringsarbejde. Temaerne er udvalgt i samarbejde med Kerteminde Kommune og uddybet med relevante indikatorer.

Tema 1 Kvaliteten af den praktiske hjælp er tilfredsstillende

Tema 2 Kvaliteten af den personlige pleje er tilfredsstillende

Tema 3 Kvaliteten af mad, måltider og ernæringsindsats er tilfredsstillende

Tema 4 Hjælpen til vedligehold af funktionsevne er tilfredsstillende

Tema 5 De fysiske rammer er velegnede og fremmer et trygt og aktivt liv

Tema 6 Kvalitet, tværfaglighed og sammenhæng i plejen lever op til det vedtagne

Tema 7 Livets afslutning støttes af indsatser for tryghed og værdighed

Tema 8 Det skriftlige arbejdsgrundlag er tilfredsstillende.

Metode og målgruppe

Kerteminde Kommune har sammen med tilsynschefen udviklet et tilpasset koncept for kommunen. Værdighedspolitikens elementer: Kvalitet, Nærvær, Udvikling og Trivsel har været centrale for tilpasningen, som derved afspejler og understøtter kommunens indsatsområder og prioriteringer. En manual indeholder beskrivelse af forløbet før – under og efter tilsynsbesøg. Tilsynet baseres på dialog med sigte på afklaring, forståelse og gensidig læring og refleksion.

Metoderne bygger på nyeste viden og praktisk erfaring fra akkreditering/tilsyn/audit. De gennemgående metoder er:

- Interview af ledere, medarbejdere, borgere samt eventuelle pårørende
- Dokumentation: Gennemgang af skriftlige vejledninger til medarbejderne, den faglige dokumentation, menuplaner, aktivitetsoversigter, informationer til borgere m.m.
- Observation af medarbejdernes praksis, borgers fremtræden og bolig, arbejdsgange, fællesarealer, samvær mellem borgere og medarbejdere m.m.

Samlet set sikrer den metodiske tilgang en grundig dataindsamling som underlag for analyse og vurdering. Den metodiske tilgang giver belæg for at vurdere kvaliteten af de ydelser, borgeren modtager.

Fakta om tilsynsbesøgene

Tilsynsbesøgene er udført i 3. kvartal 2019. Tilsynsførende har besøgt de 6 kommunale plejecentre. Den samlede dataindsamling på plejecentrene omfatter

Interview af

- 31 borgere
- 72 ledere og medarbejdere, herunder hjælpere, assistenter, sygeplejersker, afløsere, kostmedarbejdere, ergo- og fysioterapeuter, aktivitetsmedarbejdere, pædagog samt ledere
- 4 pårørende
- 2 frivillige.



Dokumentation

Borgernes omsorgsjournal (stikprøver i 46 journaler), velkomstpjecer, tjekskemaer, menuplaner og aktivitetsplaner, introduktionsprogrammer, procedurer, nyhedsbreve, opslagstavler m.m.

Observation

Besøg hos 40 borgere, borgers tilstand, boligens tilstand, borgers hjælpemidler, samvær mellem medarbejder og borger, medarbejders adfærd, fællesarealer, udearealer, måltider og andet. Tilsynsførende har overværet dele af den personlige pleje hos 1-3 borgere på hvert plejecenter.

Efter besøgene er resultaterne formidlet i individuelle rapporter til de enkelte ledelsesområde.



Tilsynsresultater for de enkelte plejecentre

Vurderingskategori	Plejecenter
<p>Godkendt</p> <p>Det betyder, at den leverede hjælp og det skriftlige arbejdsgrundlag er vurderet til samlet set at leve op til såvel lovgivningens krav, kommunens kvalitetsstandarder samt almene omsorgs- og sundhedsfaglige standarder.</p> <p>Der er samlet set konstateret sammenhæng mellem fastsatte standarder, handleplaner, beslutninger, tilbud til den enkelte og den praktiske udførelse.</p>	<p>Svanebjerg Plejecenter</p> <p>Dalsbo Plejecenter</p>
<p>Godkendt med få bemærkninger</p> <p>Dette betyder, at den leverede hjælp og det skriftlige arbejdsgrundlag er vurderet til i vid udstrækning at leve op til såvel lovgivningens krav, kommunens kvalitetsstandarder samt almene omsorgs- og sundhedsfaglige standarder.</p> <p>Der er i vid udstrækning konstateret sammenhæng mellem fastsatte standarder, handleplaner, beslutninger, tilbud til den enkelte og den praktiske udførelse, men dele af den leverede ydelse og/eller det skriftlige arbejdsgrundlag har mangler eller er utilfredsstillende.</p>	<p>Fjordly Plejecenter</p> <p>Lindhøj Plejecenter</p>
<p>Godkendt med mangler</p> <p>Dette betyder, at der er i et eller flere målområder er betydelige mangler i den leverede ydelse og/eller det skriftlige arbejdsgrundlag, vurderet ud fra lovgivningens krav, kommunens kvalitetsstandarder samt almene omsorgs- og sundhedsfaglige standarder. Manglerne er af større betydning for sammenhængen mellem fastsatte standarder, handleplaner, beslutninger, tilbud til den enkelte og den praktiske udførelse.</p>	<p>Lindhøj, Afd. Troelskær</p> <p>Birkelund Plejecenter</p>
<p>Kritisable forhold</p> <p>Dette betyder, at den leverede hjælp og/eller det skriftlige arbejdsgrundlag har alvorlige fejl og/eller mangler, vurderet ud fra lovgivningens krav, kommunens kvalitetsstandarder samt almene omsorgs- og sundhedsfaglige standarder. Manglerne er af et sådant omfang, at der er tale om kritisable forhold for en eller flere borgere og fordrer hurtig/øjeblikkelig handling.</p>	

Figur 1



Samlet målopfyldelse for temaer fordelt på plejecentre

Temaer/ plejecentre	Fjordly	Svanehøj	Lindhøj Plejecenter (uden Afd. Troelskær)	Afd. Troelskær	Dalsbo Plejecenter	Birkelund Plejecenter
Tema1 Kvaliteten af den praktiske hjælp er tilfredsstillende.	■	■	■	■	■	■
Tema 2 Kvaliteten af den personlige pleje er tilfredsstillende	■	■	■	■	■	■
Tema 3 Kvaliteten af mad, måltider og ernæringsindsats er tilfredsstillende (Forbedringspunkter vedrører ernæringsindsatsen)	■	■	■	■	■	■
Tema 4 Hjælpen til vedligehold af funktionsevne er tilfredsstillende	■	■	■	■	■	■
Tema 5 De fysiske rammer er velegnede og fremmer et trygt og aktivt liv	■	■	■	■	■	■
Tema 6 Kvalitet, tværfaglighed og sammenhæng i plejen lever op til det vedtagne	■	■	■	■	■	■
Tema 7 Livets afslutning støttes af indsatser for tryghed og værdighed	■	■	■	■	■	■
Tema 8 Det skriftlige arbejdsgrundlag er tilfredsstillende	■	■	■	■	■	■

Figur 2

Temaområderne består af underliggende målepunkter. Opmærksomheden henledes på, at et tema, som er "Helt opfyldt" kan rumme enkelte målepunkter med forbedringspotentiale, hvilket fremgår af den individuelle tilsynsrapport.

Mønstre og tendenser på tværs af plejecentrene

Samlet set lever plejecentrene i Kerteminde Kommune i vid udstrækning op til lovgivningen og de fastsatte kvalitetsmål. På tilsynstidspunktet fremstod plejecentrene med god praksis på en række områder samt forbedringsområder på enkelte andre områder.

Plejecentrene er ikke umiddelbar sammenlignelige, idet borgernes behov for pleje og omsorg er forskelligt. Desuden kan et plejecenter have et tema samlet set helt opfyldt, hvilket ikke udelukker, at andre plejecentre kan have endnu bedre arbejdsgange og måder at udføre opgaverne på. Det kan derfor være relevant at søge uddybende oplysninger i det enkelte plejecenters rapport.

I det følgende knyttes kommentarer til målopfyldelsen i forhold til mønstre og tendenser på tværs.



Analysen af data viser et tværgående sammenfald af forbedringspunkter, som har betydning for borgerens selvhjulpethed og trivsel. Det drejer sig om ernæringsindsats, funktionsevne og aktiviteter. Mønstre og tendenser i det følgende beskrevet i denne rækkefølge:

1. Den praktiske hjælp, den personlige pleje (Tema 1+2)
2. Støtten til borgernes selvhjulpethed (Tema 3+4)
3. Kvalitet, tværfaglighed og sammenhæng (Tema 6)
4. De fysiske rammer (Tema 5)
5. Livets afslutning (Team 7)
6. Det skriftlige arbejdsgrundlag (Tema 8).

1. Praktisk hjælp og personlig pleje

Samlet set viser målopfyldelsen, at plejecentrene alle i vid udstrækning lever op til, at borgerne modtager praktisk hjælp og personlig pleje (SEL § 83) i henhold til lovgivningen, kommunens kvalitetskrav og alment anerkendt praksis. Hjælpen ydes i vid udstrækning som hjælp til selvhjælp i tråd med kvalitetsstandardens og værdighedspolitikens fokus på, at målet med indsatsen er, at borgerens eget potentiale for udvikling anvendes til at understøtte borgerens handlemuligheder, så borgeren opnår et selvstændigt og meningsfyldt liv. Alle plejecentre har som mål at yde en rehabiliterende indsats, så borgerne kun skal have hjælp til det, de ikke kan genvinde funktionsevnen til at gøre selv.

Borgerne udviser tillid og tryghed ved de faste medarbejdere, som de fortæller er meget imødekommende, omsorgsfulde og omhyggelige. Ligeledes oplever borgerne en god omgangstone, og at de bliver behandlet respektfuldt. Tilsynet observerer positivt, at borgere, som ikke længere kan svare for sig og med ringe eller ingen funktionsevne modtager en omhyggelig, værdig og omsorgsfuld pleje.

Borgerne udtrykker generelt tilfredshed med den hjælp, de modtager og oplever, at de gør så meget som muligt selv. Det fremmer, at borgeren stadigvæk kan opleve at være aktiv i eget liv.

Tilsynet vurderer, at alle plejecentrene i vid udstrækning involverer borgerne aktivt ud fra den viden medarbejderne har om borgerens potentiale. Medarbejderne varetager de praktiske opgaver, som borgerne ikke længere varetager og tilrettelægger hjælpen i samarbejde med borgerne, hvilket fremmer borgerens evne til fortsat at tage vare på sig selv. Hjælpen ydes med respekt for borgeren og hjælpen ydes individuelt. Borgernes boliger og hjælpemidler fremtræder generelt rengjorte.

Hjælpen til borgerne skal tage udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang, hvor målet med indsatsen er, at borgerens eget potentiale og selvhjulpethed støttes, så borger kan gøre så meget som muligt selv, så længe som muligt.

På alle plejecentre kunne medarbejdere fortælle om borgere, hvis funktionsevne var forbedret efter indflytningen på plejecentret. De var blevet mere selvhjulpne, og havde øget gangfunktionen eller andet. Beskrivelserne viser individuelle succeshistorier, men arbejdsgangene fremstår ikke generelle og sikrer dermed ikke, at alle borgere støttes i at være så selvhjulpne så muligt, så længe som muligt.

Tilsynsbesøgenes belysning af selvhjulpethed giver en forsigtig pejling af, at en justeret indsats kan medvirke til øget selvhjulpethed.

Grundet kommunens vægtning af den rehabiliterende indsats bliver belysningen af ernæring, funktionsevne og aktiviteter/træning uddybende beskrevet i det følgende.



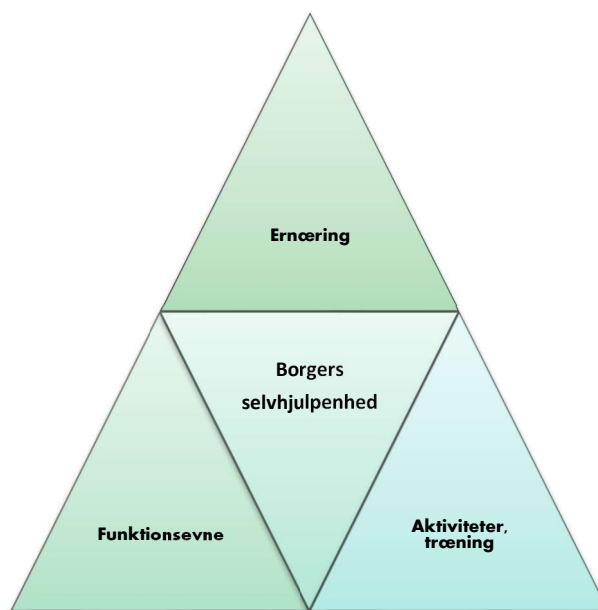
2. Den rehabiliterende indsats - støtten til borgernes selvhjulpenshed

Borgernes selvhjulpenshed er afhængig af ernæring, funktionsevne og aktiviteter/træning. 4 ud af 6 plejecentre var udfordret på flere af områderne.

Det er et grundelement i værdighedspolitikken at tage udgangspunkt i borgerens livssituation, motivation og evne til at udføre fysiske og psykiske aktiviteter. Arbejdsgangene skal fremme en koordineret, sammenhængende og videnbaseret indsats for ernæring, træning og aktiviteter.

Samtidig skal hjælpen til borgere, som på grund af sygdom eller funktionstab har behov for hjælp, tilrettelægges i dialog og under hensyntagen til den enkeltes ønsker i forhold til f.eks. døgnrytme, rutiner og interesser.

Der foreligger evidensbaseret viden om sammenhæng mellem selvhjulpenshed/mobilitet og funktionsevne, aktiviteter/træning og ernæringstilstanden.



Figur 4

I det følgende beskrives elementerne samt de identificerede mønstre og tendenser på tværs.

Funktionsevne

Der foreligger beslutning om, at borgers potentiale og ønsker/mål for funktionsevne skal afdækkes ved indflytningen samt løbende herefter, så længe det er relevant for borger. 2 ud af 6 plejecentre opfyldte dette målepunkt.

Afdækning af en borgers mulighed for at kunne klare sig helt eller delvist i den personlige pleje eller eksempelvis uden kørestol og lift - forudsætter kompetencer, som ikke indgår i assistenters og hjælperes grunduddannelse. Udførelsen af opgaven må derfor udføres af medarbejdere, som har opnået en efterfølgende kompetence, udføres i samarbejde med terapeuter eller udføres af terapeuter. Dette punkt berøres også under afsnittet om tværfagligt samarbejde.

Når borgerens potentiale og mål for funktionsevnen er afklaret, kan handleanvisende oplysninger formidles, således at borger får den rette ydelse.



Oplysningerne noteres i omsorgsjournalen, så relevante medarbejdere ved, hvorvidt målet er, at borger vil/kan

- vedligeholde aktuelt funktionsniveau, (som er...
- genoprette funktionsniveau efter eksempelvis sygdom (til igen at kunne
- øge funktionsniveau (eksempelvis en borger, som hver dag arbejder på at forbedre sin ståfunktion.
- støttes i at være i sit livs sidste fase.

Afdækning af borgers funktionsevne giver mulighed for, at borger kan vejledes om aktiviteter eller øvelser, som kan medvirke til vedligehold eller måske øgning af borgers selvhjulpethed. På flere plejecentre var eksempler på borgere, som fik hjælp af medarbejderne til at klare øvelser i det daglige.

Aktiviteter og træning

Alle plejecentre udviser engagement i at yde en sammenhængende indsats. Alle har taget forskellige initiativer til at sørge for, at borgerne får en god hverdag med et meningsfuldt indhold.

Medarbejderne udviser generel bevågenhed overfor borgernes mulighed for at vedligeholde stå- og gå-funktionen, ADL eller andre funktioner. På flere plejecentre beretter medarbejderne om, at samarbejdet med terapeuter har medført, at øvelser indgår naturligt i den daglige personlige pleje og praktiske hjælp. Det kan være rejse-sidde øvelser, opvarmning af armene inden påklædning, balanceøvelser, kontrakturøvelser eller lignende.

Aktivitetsbegrebet: Det skal bemærkes, at "aktiviteter" forstås forskelligt af medarbejderne. Nogen refererer til aktiviteter som værende det, som de frivillige tilbyder, og andre medtager tillige hverdagens aktiviteter såsom ADL-aktiviteter, højtlesning, sange efter aftensmaden, øvelser i hverdagen o.a.

Frivillige er et værdifuldt supplement til borgernes hverdag. De tilbyder oftest varierede aktiviteter og indbyder til samvær. Det bidrager til, at borgerne kan have en hverdag med meningsfuldt indhold. Alle plejecentre tilbyder gudstjeneste. Medarbejderne tilbyder på nogle plejecentre tillige gymnastik, sang i hverdagen og andet, som medvirker positivt til livskvaliteten og funktionsevnen.

Samlet set sigter alle plejecentre mod at give borgerne mulighed for en varieret hverdag. Det er generelt, at medarbejderne oplyser, at aktiviteter er overgået til frivillige, idet medarbejderne skal nå den personlige pleje og den praktiske hjælp.

Nogle plejecentre kombinerer tilbud om aktiviteter med bevidst kobling til den enkelte borgers potentiale for at vedligeholde fysiske og psykiske færdigheder. Hvorvidt borgerne i sidste ende har glæde af tilbuddene afhænger blandt andet af, hvorvidt

- a) aktivitetstilbuddet giver mening og/eller borger kan motiveres
- b) den rette borger kobles til det rette tilbud.

a) Aktivitetstilbuddet giver mening og/eller borger kan motiveres

Udendørsaktiviteter bliver hyppigst nævnt af borgerne. At komme ud i den friske luft. Gå en tur med ledsager, cykle i duocykel, køre en tur til kendte steder. Det er generelt, at borgerne udtrykker ønske om at komme mere ud i den friske luft. Indendørs er interesserne meget forskellige.

Gymnastik er dog alment accepteret som vigtig. Borgerne ved godt, at det må man nok hellere og mange holder af det, også mentalt ramte borgere.



Gymnastik er imidlertid ikke en aktivitet, som tilbydes på alle plejecentre, selvom kompetencekravet er begrænset.

Borgerinterview og observationer af hverdagen viser, at især kvinderne oplever tilbuddene meningsfulde og/eller kan motiveres til at deltage sammen med medarbejdere. Kvinderne deltager i forskellige typer af håndarbejde, lettere rengøring, lettere madlavning, borddækning, henter grøntsager/krydderurter ind og plukker blomster. Derved vedligeholder de kendte færdigheder fra tidligere hverdagsliv.

Mændene giver overvejende udtryk for, at der ikke rigtig er noget at lave. Hvis plejecentret har mandeklub er dette populært. Også kortspil kan give mening for de mentalt friske. Flere mænd efterlyser, at der godt kunne være mulighed for at "man kunne gøre lidt med hænderne" som man plejede at gøre – med værktøj.

b) Den rette borger kobles til det rette tilbud

På den ideelle hverdag er der en eller flere medarbejdere på arbejde, som kender borgerne indgående og ved, hvem der mest har brug for dagens aktivitet eller holder meget af at deltage. Når aktiviteten er afholdt, har alle disse borgere også deltaget i aktiviteten.

Nogle dage kan det være en udfordring, at de rette borgere kommer til at deltage i de rette aktiviteter. Lederne er oftest opmærksomme på dette og støtter opgaven gennem deres organisering af opgaverne. Nedenfor ses eksempler på anvendte arbejdsgange og arbejdsredskaber:

- En medarbejder parrer de rette borgere med de rette aktiviteter
- Liste over, hvornår borgerne skal være klar til en aktivitet
- Oversigt over månedens aktiviteter. Oversigten har borgers navne udfor aktiviteterne
- Terapeuternes viden om borgers potentiale indgår i tilbud om aktiviteter
- Døgnrytmeplaner indeholder oplysninger eller henvisninger til oplysninger om aktiviteter, øvelser og lignende
- Aktiviteter såsom daglige gymnastikøvelser, lettere rengøring, anden ADL sker i forbindelse med, at medarbejderen hjælper med personlig pleje eller praktisk hjælp
- En medarbejder arbejder både i plejen og med fælles aktiviteter
- Afkrydsning hos relevante borgere, om det er lykket at deltage i en relevant aktivitet. Det kan hjælpe kontaktpersonen til at kunne vide, hvornår "daglig gåtur" sidst er sket.

Et væsentligt grundlag for, at borger har energi og kan deltage i træning og aktiviteter er at ernæringstilstanden er optimal.

Ernæring

En god ernæringstilstand støtter, at borger kan udnytte sit potentiale for at være så selvhjulpne som muligt så længe som muligt. Ledelsens fastlagte arbejdsgange og faglige metoder er et væsentligt redskab for medarbejdernes indsats. Det var generelt, at medarbejderne vanskeligt kunne fremfinde vejledninger om ernæringsindsatsen.

Ernæringsindsatsen fremstår velfungerende på 2 ud af 6 plejecentre. På de øvrige plejecentre fremstår arbejdsgangene uklare, hvilket vanskeliggør medarbejdernes ydelse. Udfordringerne vedrører, at arbejdsgangene opfattes forskelligt af medarbejderne. Det drejer sig eksempelvis om anvendelse af BMI, ernæringsscoring samt hyppighed af vægtmåling og arbejdsgange for kostændring. Det har indflydelse på, hvorvidt borgere med behov for ernæringsindsats bliver opsporet tidligt og om, hvordan der reageres på uplanlagt vægttab.



Den faglige samarbejdsflade mellem ernæringsassistenterne og plejepersonale fungerer ofte ad hoc. Adspurgte medarbejderne har forskellig opfattelse af ansvars- og opgavefordelingen, når en borger har tegn på utilsigtet vægttab, herunder også, hvornår det er relevant at inddrage sygeplejerske.

Dokumentationen i Nexus: Adspurgte medarbejdere kunne i de fleste tilfælde ikke finde oplysninger om, hvorvidt målet for en borger med erkendt utilsigtet vægttab var at vedligeholde, øge eller mindske vægten – eller om ernæringsindsats ikke længere var relevant eller ønsket af borgeren.

Maden og måltiderne

Borgerne er meget tilfredse med maden, ikke mindst den varme mad. Måltidernes afholdelse har indflydelse på, om borger lykkes med at indtage tilstrækkelige næringsstoffer og holde den rette vægt.

Maden og måltiderne ses i vid udstrækning som en helhed, hvor både maden, deltagerne og omgivelserne er afgørende for, om måltidet bliver en god oplevelse. De fleste plejecentre har fast praksis med indhentning af borgernes tilfredshed med maden.

Medarbejdernes deltagelse ved måltiderne praktiseres meget forskelligt. På nogle plejecentre spiser medarbejdere og borgere deres måltider sammen og på andre plejecentre ses andre former for deltagelse. Pædagogisk måltid er anvendt, når det er relevant og praktisk muligt.

Lederne støtter indsatsen gennem arbejdsgange og arbejdsredskaber eksempelvis, at:

- ernæringsassistenterne indgår systematisk i relevante tværfaglige drøftelser
- borgers ernæringstilstand er kendt af medarbejderne, og der handles på ændringer.
- måltidets afholdelse støttes af rutiner for kvalitet af borddækning, medarbejderdeltagelse, bordplan, opstilling af borde m.m.
- der er klare arbejdsgange for vægtmåling, BMI og ernæringscreening samt for, hvornår en vægt er afvigende og hvem afvigende vægt skal rapporteres til.

Samlet set fremstår ernæringsområdet som et tværgående forbedringsområde.

Sammenfatning om borgernes selvhjulpenhed

Når ernæringstilstand, funktionsevne og aktiviteter/træning er grundlaget for selvhjulpenhed er det interessant om en forbedret, systematisk indsats på disse områder kan medvirke til øget selvhjulpenhed og trivsel.

3. Kvalitet, tværfaglighed og sammenhæng i plejen

Temaet er vurderet "Helt opfyldt" eller "I betydelig grad opfyldt" hos 5 ud af 6 plejecentre. Plejecentrene rummer boliger for både mentalt friske borgere med svært fysisk handicap såvel som svært demente borgere. Samtidig er kompetencekravene øget til identifikation og behandling af risikoborgere samt udførelse af delegerede ydelser med større kompleksitet. Disse forhold stiller krav til medarbejdernes kompetencer.

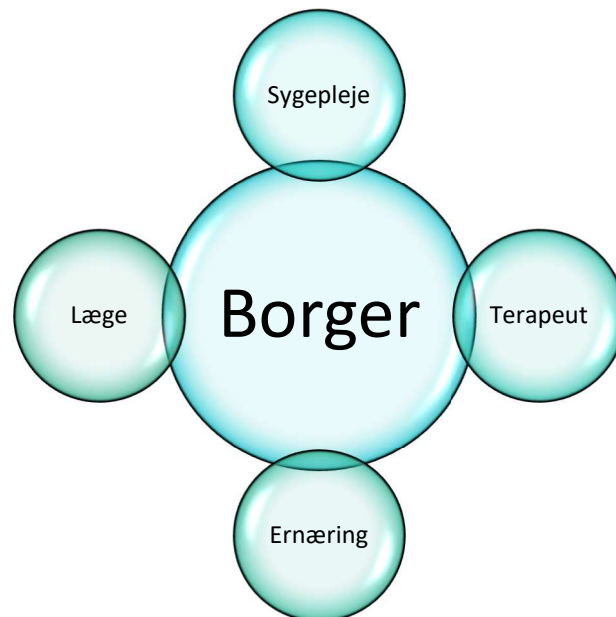
Alle plejecentrene havde arbejdsgange for koordinering mellem de fagpersoner, der har kompetencer og relaterede arbejdsopgaver. Styrken af arbejdsgangene fremstod forskelligt.

Det tværfaglige samarbejde

Borgernes ofte komplekse behov for støtte til et meningsfuldt og aktivt liv bliver primært imødekommet af assistenter og hjælpere.



Disse fremhæver, at der er rig mulighed for sparring både med sygeplejersken, ernæringsassistenter, indbyrdes og med eksterne samarbejdspartnere såsom terapeuterne og lægen.



Figur 4

Terapeutfaglig kompetence

Afdækningen af borgernes potentiale for funktionsevne samt fastlæggelse af eventuelle relevante øvelser som medarbejderne kan udføre i hverdagen forudsætter terapeutfaglige kompetencer.

Terapeuter kan eksempelvis anviser terapeutfaglige teknikker, som assistenter og hjælpere kan udføre i hverdagen for at forbedre borgers funktionsevne.

På 5 ud af 6 plejecentre har assistenter og hjælpere ansvaret for opgaven ved borgers indflytning. De kontakter terapeuter ad hoc, når de oplever behov for sparring. På et plejecenter er forflytningsvejlederne inddraget i opgaven med succes og på et andet ligger opgaven hos én bestemt medarbejder. 4 ud af 6 plejecentre har ikke "Helt opfyldt" i forhold til at sikre kompetencerne til opgaven.

Sygeplejefaglig kompetence

Sundhedslovsydelse koordineres og udføres oftest af assistenter i samarbejde med sygeplejerske. Der er faste mødefora med tavlemøder, hvor triage anvendes som metode. De beskrevne arbejdsgange fremstår meget velfungerende.

Ernæring har en generelt stor betydning for sundhedsfremme og forebyggelse. Det drejer sig eksempelvis om forebyggelse og heling af tryksår, faldtendens og andet. Derfor bringes emnet også op til triagemøderne. Imidlertid fremstår arbejdsgangene på nogle plejecentre uklare i forhold til, hvad medarbejdernes opgave er for at få emnet på triagemødet såvel som, hvem der har opfølgingsopgaven efterfølgende. På 4 ud af 6 plejecentre peger målopfyldelsen for ernæring på behov for justering af arbejdsgangene i det tværfaglige samarbejde.

Ernæringsfaglig kompetence

Alle plejecentre har ernæringsassistenter eller lignende uddannet personale. Disse har ofte godt kendskab til borgernes ernæringsstilstand, når de deltager i måltider og observerer ændringer i borgernes indtag af mad.



Ernæringsassistenternes faglighed giver godt grundlag for at bidrage til det tværfaglige samarbejde eksempelvis at udføre ernæringscreeninger og give input og forslag til individuel kost til en ernæringstruet borger. Samarbejdet og opgavefordelingen mellem sygeplejersker, assistenter, hjælpere, og ernæringsassistenter sker meget forskelligt på plejecentrene.

Lederne fortæller om videndeling på tværs, som har givet gensidig inspiration til den lokale udvikling. Samlet set søger plejecentrene at organisere sig således, at faglighederne ikke er parallelt arbejdende, men at der er fast deltagelse ved samarbejds møder eksempelvis ved triage, hvor fysioterapeuter og ernæringsassistenter også deltager i dele af møderne.

4. De fysiske rammer

De fysiske rammer fremstår velegnede og fremmer et trygt og aktivt liv. Rammer imødekommer i vid udstrækning borgernes behov, herunder også borgere med demens. Boligerne er helt overvejende hyggelige og hjemligt indrettet. Temaet er samlet set opfyldt på alle plejecentre.

5. Livets afslutning støttes af indsatser for tryghed og værdighed

Tilsynet har vurderet, at temaet er "Helt opfyldt" eller "I betydelig grad opfyldt" på alle plejecentrene.

En værdig død er et væsentligt fokus i værdighedspolitikken. Tilsynet konstaterer positivt, at plejecentrene overvejende har indhentet stillingtagen fra læge om reaktion ved kritisk tilstand og at notatet generelt er lettilgængeligt for medarbejderne via henvisning til det relevante MEDCOM notat.

På alle plejecentrene fortæller ledere og medarbejderne eksempler på, hvorledes det lykkes at skabe en værdig afslutning for borgere. Det sker i samarbejde med pårørende, og engagerede medarbejdere gør en stor indsats.

Engagementet og erfaringen hos medarbejderne er ikke i sig selv nok til at sikre, at forløbene hver gang er så gode som muligt. Arbejdsgangene må understøtte, at medarbejderne har de fornødne oplysninger, også når et forløb uventet går hurtigere end forventet.

Ved gennemgang af borgerjournaler hos svækkede borgere, hvor medarbejdere forventede livets afslutning nærmede sig (uden dog at være tæt forestående), var der på plejecentrene begrænset viden tilgængelig for medarbejderne. Det drejer sig dels om klarheden over borgers ønsker til livets afslutning, så forventninger kan afstemmes og de rette personer inddrages. Og dels om, hvorvidt der forefandt lettilgængelig information om livstestamente og informationer fra lægen om behandling ved hjertestop og andre væsentlige forhold.

6. Det skriftlige arbejdsgrundlag

Den faglige dokumentation er et grundlag for medarbejdernes viden og forståelse for borgeren og dermed for, at borgeren modtager en ensartet og forudsigelig opgaveløsning på et sikkert kvalitetsniveau. Tilsynet har vurderet, at temaet er "I betydelig grad opfyldt" på 5 ud af 6 plejecentre og "I nogen grad opfyldt" på 1 plejecenter. Alle plejecentrene er udfordret med at sikre lettilgængelige, opdaterede og handleansende oplysninger til de relevante medarbejdere.

Mønstre og tendenser viser primært udfordringer i forhold til dokumentation af døgnrytmeplaner, ernæringsindsatsen og borgers funktionsevne.



Døgnrytmeplaner fremstår som medarbejdernes primære arbejdsredskab i hverdagen. Det fremmer, at medarbejdere, der ikke kender borger så godt, eller kommer tilbage fra fravær, hurtigt kan få et indblik i borgers situation, inden medarbejder skal yde hjælpen.

Borgerne er afhængige af, at opdateret viden er formidlet skriftligt videre heri. Det kan skabe kontinuitet og sikre, at borger får den rette hjælp til selvhjælp og vedligeholder færdigheder også under faste medarbejders fravær.

Døgnrytmeplanerne indeholder i forskelligt omfang handleanvisende og opdaterede oplysninger ift. den personlige pleje og den praktiske hjælp. Relevante oplysninger om borgers kognitive problemstillinger og adfærsudfordringer ses ikke medtaget i fornødent omfang. Det drejer sig eksempelvis om borger har sprog, er paretisk, er blind, er udadreagerende eller andet, som er væsentligt at vide for en medarbejder, der ikke kender borger så godt.

Alle plejecentrene arbejdede med forbedringer af dokumentationen. I de lokale tilsynsrapporter ses uddybende oplysninger, og der er godt grundlag for videndeling.

Ernæring: De social- og plejefaglige indsatser med henblik på forebyggelse og opfølgning af uplanlagt vægttab er gennemgående uensartet beskrevet, hvilket vanskeliggør en sikker ernæringsindsats. Det drejer sig om eksempelvis dokumentation af det faglige vurderingsgrundlag (BMI, ernæringsscoring, vægt) samt reaktion på uplanlagt vægttab.

Funktionsevne: Borgers potentiale, mål og ønsker kan gennemgående vanskeligt fremfindes med henblik på handleanvisende indsatser. Det er forskelligt, om medarbejderne har adgang til fysioterapeuternes dokumentation i Nexus.

Det er positivt, at dokumentationen generelt er skrevet i et fagligt og anerkendende sprog.

Konklusion og anbefalinger

I det følgende sammenfattes konklusionerne efterfulgt af tilsynets tværgående anbefalinger.

De overordnede konklusioner og anbefalinger er opdelt i

- A. Personlig pleje, praktisk hjælp og madservice
- B. Borgernes selvhjulpenshed: Funktionsevne, ernæring og aktiviteter
- C. Livets afslutning – en værdig død
- D. Det skriftlige arbejdsgrundlag

A. Personlig pleje, praktisk hjælp og madservice

Disse områder udgør i høj grad kerneydelsen. Opgaverne i vid udstrækning i overensstemmelse med lovgivningen, kommunens udmeldte beslutninger og almen anerkendt standard. Borgerne udviser høj tilfredshed med livet på plejecenter og med medarbejdernes indsats.

Tilsynet anbefaler, at

- fastholde og udbrede de styrker og den gode kvalitet, som sikrer borgerne en grundlæggende god kvalitet.



B. Den rehabiliterende indsats - borgernes selvhjulpethed

Indsatsen for, at borger kan så meget som muligt løses forskelligt af plejecentrene, hvilket giver grundlag for videndeling. Forbedringspotentialer drejer sig om den samlede indsats for ernæringsstilstand, funktionsevne og aktiviteter/træning.

Tilsynet anbefaler, at

- Vejledning om ernæringsindsatsen er lettilgængelig
- Vejledning om afdækning af borgers potentiale for funktionsevne er lettilgængelig
- Oplysninger om borgers behov/ønsker til aktiviteter/træning er lettilgængelige

Tilsynet anbefaler på baggrund af ovenstående vejledninger og beslutninger, at

- formalisere tværfagligt samarbejde, hvor det er relevant.
- Implementere vejledningerne i smidige og effektive arbejdsgange

C. Livets afslutning

Ledere og medarbejdere prioriterer højt at yde tryk ved livets afslutning i samarbejde med pårørende. Der arbejdes for at have klarhed over den døendes ønsker, så forventninger kan afstemmes og de rette personer inddrages. Arbejdsgangene understøtter kun i nogen grad medarbejdernes indsats og behov for oplysninger.

Tilsynet anbefaler, at

- overveje fælles informationsmateriale til borgere og pårørende
- etablere arbejdsgange, der i højere grad sikrer klarhed over den døendes ønsker, så forventninger kan afstemmes og de rette personer inddrages
- aftaler med lægerne er lettilgængelige eksempelvis link til det rette MEDCOM notat

D. Det skriftlige arbejdsgrundlag

Det skriftlige arbejdsgrundlag skal sikre et godt arbejdsgrundlag for medarbejderne og fremme en ensartet og genkendelig ydelse til borgerne på et sikkert kvalitetsniveau. Alle plejecentrene er udfordret med at sikre lettilgængelige, opdaterede og handleanvisende oplysninger til de relevante medarbejdere.

Tilsynet anbefaler, at

- døgnrytmeplaner fortsat opdateres samt medtager borgers kognitive problemstillinger
- borgers potentiale og mål for funktionsevne fremgår tydeligt og handleanvisende
- terapeuters faglige vejledninger om øvelser under den daglige pleje fremgår af den del af omsorgsjournalen, som medarbejderne har adgang til
- ernæringsindsatsen dokumenteres ensartet og sikrer forebyggelse og opfølgning på væggtab.

Generelt

Plejecentrenes styrker og erfaringer med kvalitetsforbedringer er et godt afsæt til at fastholde de allerede opnåede resultater og arbejde videre med de identificerede opmærksomhedspunkter. Ovenstående konklusioner og anbefalinger medtager generelle mønstre og tendenser på tværs af plejecentrene.

Derudover anbefaler tilsynet opfølgning på anbefalingerne til de enkelte plejecentre. Den følgende del af rapporten er uddrag fra rapporterne om styrker, udfordringer og anbefalinger.



Det enkelte plejecenter: Styrker, udfordringer og anbefalinger

Birkelund Plejecenter

Styrker

Birkelund Plejecenter fremstår som et plejecenter, hvor borgerne grundlæggende er meget glade for deres faste medarbejdere. De omtaler medarbejderne meget positivt og fortæller mange eksempler på, at der er en munter tone og en glad sang, selvom tiden er knap.

Plejecentret har haft en længerevarende periode med ændringer på ledelsesniveau. Nuværende leder har været ansat i to måneder. Desuden har der ikke været centersygeplejerske. Det har udfordret medarbejdernes kompetencer, idet hverdagens forebyggende tiltag og sundhedsfaglige arbejdsgange ikke fuldt ud har kunnet erstattes af tilkald af sygeplejerske fra hjemmeplejen eller et af de øvrige plejecentre.

Det er en styrke for plejecentret, at det samlede personale har løst opgaverne med stor entusiasme og ansvarlighed overfor borgerne. Nedenstående positive beskrivelser skal læses i lyset af dette, idet der dog mere er tale om individuelle indsats fra medarbejdere end at arbejdsgangene generelt sikrede borgerne en ensartet ydelse.

Den personlige og praktiske hjælp: Borgerne fortæller eksempler på, at deres individuelle behov bliver mødt og at medarbejderne kender til, hvad der er vigtigt for borger. Medarbejderne varetager generelt de opgaver, som borgeren ikke længere kan varetage. Alle interviewede medarbejdere udviser hjælpsomhed og engagement i at yde den bedst mulige personlige pleje. Borgerne fremtræder velplejede og velsoignerede. De faste medarbejdere kan redegøre for, hvorledes det prioriteres, at borgernes grundlæggende behov i videst mulige omfang bliver tilgodeset.

Den praktiske hjælp tilrettelægges i vid udstrækning efter borgernes vaner og ønsker. Medarbejderne varetager de praktiske opgaver, som borgerne ikke selv kan varetage. Borgernes boliger og hjælpemidler fremtræder rengjorte.

Vedligehold af funktionsevne er en del af kerneopgaven, og viser sig blandt andet i den måde, medarbejderne udfører opgaverne på. Hjælpen ydes generelt med involvering af borgeren, hvilket fremmer borgerens evne til at tage vare på sig selv og forblive så selvhjulpne som muligt.

Den varme mad fra Madservice roses for smag, duft og udseende. De øvrige måltider står afdelingskøkkenet for. Medarbejderne er opmærksomme på at lytte efter ønsker og formidle til køkkenet. Når der er fødselsdag, er det fødselaren, der bestemmer den varme ret til smørrebrødet. Tilsynet er rundt ved frokosten, som foregår i en hyggelig stemning. Borgere med behov for hjælp til spisning får en omsorgsfuld hjælp.

Værdighedspolitikken: Det er tilsynsførendes oplevelse, at Birkelund Plejecenter på tilsynstidspunktet udviser en indsats, som stiler mod at leve op til Værdighedspolitikken. Det er tilsynets indtryk, at ledelsen igangsætter en målrettet indsats for de områder, hvor målopfyldelsen endnu ikke er opnået.

De ovenfor nævnte styrker er et godt afsæt til at arbejde videre med fastholdelse af det, der er velfungerende samt igangsætte tiltag og følge op de forbedringsområder, som tilsynet fandt.



Forbedringsområder, opmærksomhedspunkter og anbefalinger

Den skærmede enhed på Birkelund fungerer i vid udstrækning med egne arbejds gange. Alle temaer vurderes samlet set opfyldt.

For den øvrige del af Birkelund Plejecenter vurderer tilsynet, at

- 3 temaområder er "Helt opfyldt"
- 2 temaområder er "I betydelig grad opfyldt"
- 3 temaområder er "I nogen grad opfyldt"
- 0 temaområder er "Ikke opfyldt".

Temaområderne består af underliggende målepunkter. Opmærksomheden henledes på, at et tema, som er "Helt Opfyldt" kan rumme enkelte målepunkter med forbedringspotentiale, hvilket fremgår af sidste del af rapporten.

1. Temaer, som er vurderet "I nogen grad opfyldt"

Tema 3: Kvaliteten af mad, måltider og ernæringsindsats er tilfredsstillende

Temaet omhandler dels den praktiske hjælp til mad og dels at ydelsen skal leve op til Værdighedspolitikken. Ernæringstilstanden har stor betydning for livskvaliteten og er afgørende for borgers selvhjulpethed. Småtpisende borgere kan have udfordring med at have energi og kræfter til at gøre noget selv.

Praksis og forbedringsområder

Forbedringspunktet vedrører, at medarbejderne har forskellig opfattelse af arbejds gangene ved ernæringsindsats, herunder arbejds gange ved utilsigtet vægttab. Alle borgere bliver tilbudt vejning, men i 3 ud af 4 undersøgte borgerforløb med vægttab og BMI under 19, er der fulgt sparsomt op.

Tilsynet anbefaler Birkelund Plejecenter,

- At styrke ensartet indsats i tråd med faglige vejledninger for ernæringsområdet
- At fastlægge arbejds gange, som tydeliggør for personalet, "hvem, der gør hvad", når en borger har et utilsigtet vægttab. Når opgaverne er fordelt på flere faggrupper, tydeliggøres dette.
- At tydeliggøre om det individuelle mål for borger er vægtstigning, fastholdelse af vægten, eller andet.

Tema 4: Hjælpen til vedligehold af funktionsevne er tilfredsstillende

Temaet omhandler: Den rehabiliterende indsats for at borger kan fastholde og om muligt øge sin funktionsevne er grundlæggende for, om borger er så selvhjulpethed som mulig. Derudover er det et grundelement i Værdighedspolitikken at tage udgangspunkt i borgerens livssituation, motivation og evne til at udføre fysiske og psykiske aktiviteter.

Praksis og forbedringsområder

Borgernes muligheder, ønsker og behov for at vedligeholde funktionsevne bliver delvist imødekommet. Medarbejdere udviser engagement i, at borgerne bedst muligt bevarer funktionsevnen og tilsynet hører om flere borgere, hvor indsatsen har medført forbedret gangfunktion via dedikerede medarbejdere. Indsatsen er imidlertid ikke underbygget af systematiske arbejds gange, som kan sikre alle relevante borgere.



Tilsynet anbefaler Birkelund Plejecenter,

- At borgeres potentiale for funktionsevne afdækkes systematisk af medarbejdere med rette kompetencer
- At sætte mål for funktionsevne sammen med den enkelte borger. Denne viden omsættes handleansende i relevant tværfagligt samarbejde
- At døgnrytmeplanens beskrivelse af den daglige indsats afspejler, hvorledes medarbejder konkret kan støtte funktionsevnen under udførelsen af den praktiske hjælp og den personlige pleje.

Tema 8: Det skriftlige arbejdsgrundlag

Temaet omhandler arbejdsgangene, der skal sikre kvaliteten af den faglige dokumentation. Den faglige dokumentation er et grundlag for medarbejdernes viden og forståelse for borgeren og dermed væsentlig for, at borgeren modtager en ensartet og forudsigelig opgaveløsning på et sikkert kvalitetsniveau.

Praksis og forbedringsområder

Tilsynsførende gennemgik 7 omsorgsjournaler. Stikprøverne omfattede primært døgnrytmeplaner, målinger (vægt) og handlingsanvisninger. Formidlingen var oftest i et klart sprog og med handleansende oplysninger.

Forbedringspunktet vedrører, at 6 ud af 7 gennemgåede omsorgsjournaler indeholdt oplysninger, som ikke var opdaterede om borgers behov for praktisk hjælp, personlig pleje og hjælp til selvhjælp (vedligehold af funktionsevne). Mål for indsatsen fremgik ikke. Derudover var der ikke oplysninger om borgers eventuelle ønsker til livets afslutning. 5 ud af 8 print af døgnrytmeplan var ikke den senest opdaterede.

Tilsynet anbefaler Birkelund Plejecenter,

- At konkretisere borgers potentiale og mål for funktionsevne tydeligt og handleansende
- At opdatere omsorgsjournalen systematisk i forhold til borgernes individuelle behov og løbende tilpasning af hjælp og støtte
- At terapeuters faglige vejledninger om øvelser under den daglige pleje fremgår af den del af omsorgsjournalen, som medarbejderne har adgang til.
- At udføre løbende og hyppig journalaudit på sårbare borgere i en nærmere defineret periode.

2. Temaer, som er vurderet ”I betydelig grad opfyldt”

Tema 6: Kvalitet, tværfaglighed og sammenhæng i plejen

Temaet omhandler blandt andet samarbejde mellem forskellige faggrupper og sammenhæng i information, behandling og hjælp. Medarbejdernes kompetencer skal svare til opgaverne.

Praksis og forbedringspunkter: Plejecentret har haft en længerevarende periode uden centersygeplejerske samtidig med lederskift. Perioden har udfordret medarbejdernes kompetencer, idet hverdagens forebyggende tiltag og sundhedsfaglige arbejdsgange ikke fuldt ud har kunnet erstattes af tilkald af sygeplejerske fra hjemmeplejen eller et af de øvrige plejecentre. Et andet fagligt kerneområde er afdækning af borgers potentiale for funktionsevne: Medarbejderne har forskellig opfattelse af, hvorledes man fagligt varetager dette. Der foreligger ikke faglig vejledning til det udførende personale



Tilsynet anbefaler Birkelund Plejecenter,

- At styrke arbejdsgangene for at formidle viden videre, når borgers tilstand ændrer sig, og der opstår behov for faglig vurdering af assistent/diætist/demensvejleder/sygeplejerske/læge eller andre
- At borgernes potentiale for funktionsevne afdækkes systematisk af medarbejdere med de rette kompetencer.

Tema 7: Livets afslutning støttes af indsatser for tryghed og værdighed

Temaet omhandler: En værdig død er et væsentligt fokus i Værdighedspolitikken. Det er et mål, at der, så vidt muligt, er klarhed over den døendes ønsker, så forventninger kan afstemmes og de rette personer inddrages.

Praksis og forbedringspunkter:

Tilsynet er informeret om flere eksempler på, hvorledes medarbejderne er lykkedes med at skabe en værdig afslutning for borgerne. Det sker i samarbejde med pårørende og engagerede medarbejdere gør en stor indsats. Forbedringspunkt: Arbejdsgange for at sikre borgerne en værdig død, opfattes forskelligt af medarbejderne. For flere relevante borgere forefindes ikke oplysninger.

Tilsynet anbefaler Birkelund Plejecenter,

- At styrke arbejdsgangene for, hvordan borgernes ønsker til livets afslutning bliver indhentet og om muligt imødekommet
- At formidlingen i Nexus afspejler dialogen, forventningsafstemningen og respekten for den enkeltes ønsker omkring livets afslutning samt at formidlingen har handleansvarende oplysninger.



Dalsbo Plejecenter

Styrker

Alle interviewede borgere udtrykker, at de er glade for at bo på plejecentret, og at de møder nærværende og imødekommende medarbejdere. Medarbejderne udviser entusiasme og engagement i at skabe en hverdag, der minder mest mulig om den hverdag, borger har været vant til. Borgerne udviser tilfredshed med samarbejdet.

Den personlige og praktiske hjælp: Tilsynsførende vurderer, at hjælpen i vid udstrækning tilrettelægges tilfredsstillende efter borgernes vaner, ønsker og behov. Borgerne fortæller eksempler på, at deres individuelle behov bliver mødt og at medarbejderne kender til, hvad der er vigtigt for borger. Medarbejderne varetager de opgaver, som borgeren ikke længere kan varetage. Medarbejdere kan redegøre for, hvorledes det prioriteres, at borgernes grundlæggende behov i videst mulige omfang bliver tilgodeset.

Alle interviewede borger fortæller, at hjælpen er lige god uanset, hvilken medarbejder der hjælper dem.

Vedligehold af funktionsevne er en del af kerneopgaven, og viser sig blandt andet i den måde, medarbejderne udfører opgaverne på. Hjælpen ydes med involvering af borgeren, hvilket fremmer borgerens evne til at tage vare på sig selv og forblive så selvhjulpne som muligt. Medarbejdere kender borgeres aktuelle behov for vedligehold af fysiske og psykiske færdigheder, herunder behov for hjælpemidler og velfærdsteknologiske løsninger.

Aktiviteter giver mulighed for fysisk, psykisk og social trivsel og vedligehold. 4 frivillige bidrager engageret med aktiviteter. De interviewede borgere giver udtryk for, at det er godt at kunne være sammen med andre og lave noget der giver mening. På tilsynsdagen fejres der fødselsdag – der er kakao, boller, lagkage og fødselsdagssang og klaverspil. De fysiske rammer giver gode muligheder også for et udendørsliv i trygge rammer.

Medarbejdernes rehabiliterende tilgang er kombineret med ansvarlighed og opmærksomhed på at yde en tidlig, forebyggende indsats med triage som arbejdsredskab. Medarbejderne giver eksempler på forbyggende indsatser ved urinvejsinfektioner, dehydrering og uønsket vægttab. En systematisk ernæringsindsats sikrer, at alle borgerne tilbydes vejning med opfølgende ernæringsindsats efter behov. Hygiejne: Der ses sikre arbejdsgange i forhold til at skærme borgerne mod unødige infektioner.

Maden og måltiderne er borgerne meget tilfredse med. Der er generelt stor tilfredshed med madens smag, duft og udseende. I hverdagen oplever borgerne en begrænset mulighed for at komme med ønsker til den varme mad, idet den leveres fra Madservice. De øvrige måltider står det lokale køkken for og her er medarbejderne opmærksomme på at lytte efter ønsker. Ved egne arrangementer, såsom den kommende høstfest, er det borgerne, der har bestemt menuen. Når der er fødselsdag, er det fødselaren, der bestemmer den varme ret til smørrebrødet. Tilsynet er rundt ved frokosten, som foregår i en hyggelig stemning. Borgere med behov for hjælp får en omsorgsfuld støtte.

Livets afslutning: Medarbejderne fortæller eksempler, som viser et fagligt højt ambitionsniveau for at kende borgers og pårørendes ønsker og behov og for at imødekomme disse.

Værdighedspolitikken: Det er tilsynsførendes oplevelse, at Dalsbo på tilsynstidspunktet i vid udstrækning lever op til intentionerne i Værdighedspolitikken.



De ovenfor nævnte styrker og erfaringer med kvalitetsforbedringer er et godt afsæt til at arbejde videre med fastholdelse af det, der er velfungerende samt videreudvikle de få opmærksomhedspunkter, som tilsynet fandt.

Forbedringsområder, opmærksomhedspunkter og anbefalinger

Tilsynet vurderer, at

- 7 temaområder er "Helt opfyldt"
- 1 temaområde er "I betydelig grad opfyldt"
- 0 temaområder er "I nogen grad opfyldt".

Temaområderne består af underliggende målepunkter. Opmærksomheden henledes på, at et tema, som er "Helt Opfyldt" kan rumme målepunkter med forbedringspotentiale, hvilket fremgår af sidste del af rapporten.

1. Tema, som er vurderet "I betydelig grad opfyldt"

Tema 8: Det skriftlige arbejdsgrundlag

Temaet omhandler arbejdsgangene, der skal sikre kvaliteten af den faglige dokumentation. Den faglige dokumentation er et grundlag for medarbejdernes viden og forståelse for borgeren og dermed væsentlig for, at borgeren modtager en ensartet og forudsigelig opgaveløsning på et sikkert kvalitetsniveau.

Praksis og forbedringsområder

Plejecentret udfører intern kvalitetskontrol hver 3. måned, herunder opdatering af alle borgerforløb. Tilsynsførende gennemgik 7 omsorgsjournaler. Gennemgangen omfattede primært mål for indsatsen, handlingsanvisninger og døgnrytmeplaner. Formidlingen var i et klart sprog og med brugbare handleanvisende oplysninger.

Forbedringspunktet vedrører, at 3 ud af 7 gennemgåede omsorgsjournaler indeholdt oplysninger, som ikke var opdaterede om borgers potentiale for funktionsevne samt mål for indsatsen. Fravalg af livsforlængende behandling ses dokumenteret, men derudover var der sparsomme oplysninger om borgers eventuelle ønsker til livets afslutning.

Tilsynet anbefaler Dalsbo Plejecenter,

- At fortsætte den løbende 3 måneders status og opdatering
- At konkretisere borgers potentiale og mål for funktionsevne tydeligt og handleanvisende
- At terapeuters faglige vejledninger om øvelser under den daglige pleje fremgår af den del af omsorgsjournalen, som medarbejderne har adgang til.

2. Opmærksomhedspunkter

Der er to opmærksomhedspunkter, som vedrører formidling om hverdagslivet til borgerne
Interviewede borgere har ønske om let at kunne finde den kommende menu samt oversigt over aktiviteter.

Tilsynet anbefaler at styrke borgerinformationen i forhold til

Målepunkt 3.3: At formidle menuplanen et sted, som giver mening for borgerne.

Målepunkt 4.3: At lave en oversigt over planlagte aktiviteter og placere denne et meningsfuldt sted.



Fjordly Plejecenter

Styrker

Borgerne udtrykker i vid udstrækning tilfredshed ved at bo på Fjordly Plejecenter. Borgerne omtaler medarbejderne meget positivt. Borgerne er meget glade for deres faste medarbejdere og med den hjælp, de modtager til de opgaver, de ikke længere kan varetage selv. Alle interviewede borgere fortæller, at hjælpen er lige god uanset, hvilken medarbejder, der hjælper dem. De interviewede borgere udtrykker spontant megen tilfredshed med ledelsen. Ledelsen informerer om, at sygefraværet gennem det seneste halvår er nedbragt betydeligt, hvilket giver øget tilstedeværelse af medarbejdere, der kender borgerne.

Den personlige og praktiske hjælp er borgerne meget tilfredse med. Tilsynsførende oplever, at medarbejderne i vid udstrækning fokuserer på kerneopgaven og udviser faglig omhu og engagement i at yde den bedst mulige indsats. Borgerne fortæller eksempler på, at deres individuelle behov bliver mødt. Medarbejderne kan redegøre for, hvorledes det prioriteres, at borgernes grundlæggende behov bliver tilgodeset. Medarbejderne varetager de praktiske opgaver, som borgeren ikke selv kan varetage. Borgerne fremtræder velplejede og velsoignerede.

Vedligehold af funktionsevne er en del af kerneopgaven, og viser sig blandt andet i den måde, medarbejderne udfører opgaverne på. Hjælpen ydes generelt med involvering af borgeren, hvilket fremmer borgerens evne til at tage vare på sig selv og forblive så selvhjulpne som muligt. Medarbejdere kender generelt borgers aktuelle behov for hjælpemidler og velfærdsteknologiske løsninger.

Aktiviteter giver mulighed for fysisk, psykisk og social trivsel og vedligehold. En aktivitetsplan viser de samlede aktiviteter, der tilbydes af plejecentret og af Fjordlys venner. Flere borgere giver udtryk for, at det er godt at kunne være sammen med andre og lave noget, der giver mening. De fysiske rammer inde og ude giver gode muligheder for et udendørsliv i trygge rammer.

Maden og måltiderne er borgerne generelt tilfredse med. Den varme mad fra Madservice roses for smag, duft og udseende. De øvrige måltider står det lokale køkken for. Medarbejderne er opmærksomme på at lytte efter ønsker og formidle til køkkenet. Menuplanen fastlægges af ernæringsassistenterne. Når der er fødselsdag, er det fødselaren, der bestemmer den varme ret til smørrebrødet. Tilsynet er rundt ved frokosten, som generelt foregår i en hyggelig stemning. Borgere med behov for hjælp til spisning får en omsorgsfuld hjælp.

Værdighedspolitikken: Det er tilsynsførendes oplevelse, at Fjordly Plejecenter på tilsynstidspunktet udviser en indsats, som stiler mod at leve op til Værdighedspolitikken. Det er tilsynets indtryk, at den ny ledelse har igangsat en målrettet indsats. Ledelsen redegør for en proaktiv indsats for at identificere, prioritere og igangsætte tiltag for forbedringsområder.

De ovenfor nævnte styrker og erfaringer med kvalitetsforbedringer er et godt afsæt til at arbejde videre med fastholdelse af det, der er velfungerende samt igangsætte tiltag og følge op på forbedringsområder.



Forbedringsområder, opmærksomhedspunkter og anbefalinger

Tilsynet vurderer, at

- 3 temaområder er "Helt opfyldt"
- 4 temaområde er "I betydelig grad opfyldt"
- 1 temaområder er "I nogen grad opfyldt"
- 0 temaområder er "Ikke opfyldt".

Temaområderne består af underliggende målepunkter. Opmærksomheden henledes på, at et tema, som er "Helt Opfyldt" kan rumme enkelte målepunkter med forbedringspotentiale, hvilket fremgår af sidste del af rapporten.

Temaer, som er vurderet "I nogen grad opfyldt"

Tema 3: Kvaliteten af mad, måltider og ernæringsindsats er tilfredsstillende

Temaet omhandler dels den praktiske hjælp til mad og dels, at ydelsen skal leve op til Værdighedspolitikken. Ernæringstilstanden har stor betydning for livskvaliteten og er afgørende for borgers selvhjulpethed.

Småtspisende borgere kan have udfordring med at have energi og kræfter til at gøre noget selv.

Praksis og forbedringsområder

Tilsynsførende konstaterer, at borgerne er meget tilfredse med madens kvalitet.

Forbedringspunktet vedrører, at medarbejderne har forskellig opfattelse af arbejdsgangene ved ernæringsindsats, herunder arbejdsgange ved utilsigtet væggtab. Alle borgere bliver tilbudt vejning, men for 6 ud af 7 undersøgte forløb hvor borger har utilsigtet væggtab, foreligger ikke ernæringscreening og plan for indsats. BMI-beregning anvendes ikke systematisk.

Tilsynet anbefaler Fjordly Plejecenter,

- At styrke ensartet indsats gennem undervisning i tråd med faglige vejledninger for ernæringsområdet
- At fastlægge arbejdsgange som tydeliggør for personalet, "hvem, der gør hvad", når en borger har et utilsigtet væggtab. Opgaverne kan være fordelt på flere faggrupper, hvilket tydeliggøres hvor det er relevant.
- At tydeliggøre om det individuelle mål for borger er vægtstigning, fastholdelse af vægten, eller andet.

Temaer, som er vurderet "I betydelig grad opfyldt"

Tema 4: Hjælpen til vedligehold af funktionsevne er tilfredsstillende

Temaet omhandler: Den rehabiliterende indsats for at borger kan fastholde og om muligt øge sin funktionsevne er grundlæggende for, om borger er så selvhjulpethed som mulig. Derudover er det et grundelement i Værdighedspolitikken at tage udgangspunkt i borgerens livssituation, motivation og evne til at udføre fysiske og psykiske aktiviteter.

Praksis og forbedringsområder

Medarbejdere udviser engagement for, at støtte borgerne i bedst muligt at bevare funktionsevnen. Tilsynet hører om flere borgere, hvor indsatsen har medført forbedret gangfunktion via dedikerede medarbejdere.



Indsatsen er kun delvist støttet af systematiske arbejdsgange, som kan sikre, at alle borgere tilbydes den rette ydelse.

Ledelsen har igangsat forbedringer på denne del af kerneopgaven.

Tilsynet anbefaler Fjordly Plejecenter, at fortsætte det øgede fokus på kerneopgaven, herunder

- At styrke arbejdsgangene for afdækning af borgernes potentiale og ønsker for funktionsevne
- At sætte mål for funktionsevne sammen med den enkelte borger. Denne viden omsættes handleansende i relevant tværfagligt samarbejde
- At døgnrytmeplanen afspejler, hvorledes medarbejder konkret kan støtte funktionsevnen under udførelsen af den praktiske hjælp og den personlige pleje.

Tema 6: Kvalitet, tværfaglighed og sammenhæng i plejen

Temaet omhandler blandt andet samarbejde mellem forskellige faggrupper og sammenhæng i information, behandling og hjælp. Medarbejdernes kompetencer skal svare til opgaverne.

Praksis og forbedringspunkter: Triage anvendes systematisk og medvirker til forebyggelse og sundhedsfremme. Forbedringspunktet omhandler dels samarbejdet om ernæringsindsatsen jf. Tema 3 og dels kompetencer for afdækning af borgernes potentiale for funktionsevne. Medarbejderne har forskellig opfattelse af, hvorledes man fagligt varetager dette. Der foreligger ikke faglige vejledninger som støtte til det udførende personale.

Tilsynet anbefaler Fjordly Plejecenter,

- At styrke arbejdsgange og tilhørende kompetencer for ernæringsindsats jf. Tema 3
- At borgernes potentiale for funktionsevne afdækkes systematisk af medarbejdere med de rette kompetencer.

Tema 7: Livets afslutning støttes af indsats for tryghed og værdighed

Temaet omhandler: En værdig død er et væsentligt fokus i Værdighedspolitikken. Det er målet at der, så vidt muligt, er klarhed over den døendes ønsker, så forventninger kan afstemmes og de rette personer inddrages.

Praksis og forbedringspunkter:

Tilsynet er informeret om flere eksempler på, hvorledes medarbejderne er lykkedes med at skabe en værdig afslutning for borgerne. Det sker i samarbejde med pårørende og engagerede medarbejdere gør en stor indsats.

For 5 ud af 5 undersøgte forløb foreligger stillingtagen fra læge om reaktion ved kritisk tilstand.

Forbedringspunkt: Arbejdsgange for at opnå klarhed over borgers ønsker, opfattes forskelligt af medarbejderne. For flere relevante borgere forefindes ikke oplysninger.

Ledelsen har etableret sig med arbejdsgruppe, der skal arbejde for at Fjordly lever op til Værdighedspolitikken.

Tilsynet anbefaler Fjordly Plejecenter, at fortsætte den planlagte indsats, herunder

- At styrke arbejdsgangene for, hvordan borgernes ønsker til livets afslutning bliver indhentet og om muligt imødekommet

Tema 8: Det skriftlige arbejdsgrundlag

Temaet omhandler arbejdsgangene, der skal sikre kvaliteten af den faglige dokumentation. Den faglige dokumentation er et grundlag for medarbejdernes viden og forståelse for borgeren og dermed væsentlig for, at borgeren modtager en ensartet og forudsigelig opgaveløsning på et sikkert kvalitetsniveau.



Praksis og forbedringsområder

Tilsynsførende gennemgik 10 omsorgsjournaler. Gennemgangen omfattede primært mål for indsatsen, handlingsanvisninger og døgnrytmeplaner. Formidlingen var i et klart sprog og med brugbare handleanvisende oplysninger.

Forbedringspunktet vedrører, at 4 ud af 10 gennemgåede omsorgsjournaler indeholdt oplysninger, som ikke var opdaterede om borgers behov for praktisk hjælp, personlig pleje og hjælp til selvhjælp (vedligehold af funktionsevne). Derudover var der ikke oplysninger om borgers eventuelle ønsker til livets afslutning. 2 ud af 8 print af døgnrytmeplan er ikke den senest opdaterede.

Ledelsen har igangsat tiltag seneste halvår og forbedringer er opnået.

Tilsynet anbefaler Fjordly Plejecenter, at fortsætte den igangværende forbedringsproces, herunder

- At opdatere omsorgsjournalen systematisk i forhold til borgernes individuelle behov og løbende tilpasning af hjælp og støtte
- At konkretisere borgers potentiale og mål for funktionsevne tydeligt og handleanvisende
- At terapeuters faglige vejledninger om øvelser under den daglige pleje fremgår af den del af omsorgsjournalen, som medarbejderne har adgang til.
- At en handleanvisende formidling afspejler dialogen for den enkeltes ønsker omkring livets afslutning.
- At følge op på indsatsen, eksempelvis løbende via journalaudit på sårbare borgere.



Lindhøj Plejecenter

Tilsynets opsummering af styrker og udfordringer

I nedenstående skema angives begrundelsen for tilsynsresultatet. For det første beskrives de styrker, som tilsynsførende har vurderet er til stede på plejecentret. For det andet beskrives eventuelle forbedringsområder med tilhørende anbefalinger i tilfælde af, at praksis på plejecentret ikke er fundet i overensstemmelse med lovgivningens krav, Kerteminde Kommunes kvalitetsstandarder samt almene omsorgs- og sundhedsfaglige standarder.

Styrker

Alle interviewede borgere udtrykker, at de er glade for at bo på plejecentret, og at de møder nærværende og imødekommende medarbejdere.

Den personlige og praktiske hjælp: Tilsynsførende vurderer, at hjælpen tilrettelægges efter borgernes vaner, ønsker og behov. Borgerne fortæller eksempler på, at deres individuelle behov bliver mødt, og at medarbejderne kender til, hvad der er vigtigt for borger. Medarbejderne varetager de opgaver, som borgeren længere kan varetage. Medarbejdere kan redegøre for, hvorledes det prioriteres, at borgernes grundlæggende behov i videst mulige omfang bliver tilgodeset. Den personlige pleje ydes individuelt og efter borgernes vaner, ønsker og behov.

Tilsynsførende oplever, at medarbejderne har fokus på kerneopgaven og udviser faglig omhu og engagement.

Vedligehold af funktionsevne er en del af kerneopgaven, og viser sig blandt andet i den måde, medarbejderne udfører opgaverne på. Hjælpen gives på en omsorgsfuld måde som hjælp til selvhjælp. Det sker med involvering af borgeren, hvilket fremmer borgerens evne til at tage vare på sig selv og forblive så selvhjulpne som muligt. Medarbejdere kender borgernes aktuelle behov for hjælpemidler og velfærdsteknologiske løsninger.

Aktiviteter giver mulighed for fysisk, psykisk og social trivsel og vedligehold. Medarbejderne har lavet en "aktivitetsvogn" med drikkevarer og lækkerier. Den kører rundt to gange om ugen og skaber sjov og samvær. Pårørende og Lindhøj venner skaber aktiviteter, som skaber adspredelse i hverdage. Flere borgere giver udtryk for, at det er godt at kunne være sammen med andre og lave noget, der giver mening. De fysiske rammer inde og ude giver gode muligheder for et udendørs liv i trygge rammer.

Maden og måltiderne er borgerne generelt tilfredse med. Den varme mad fra Madservice roses for smag, duft og udseende. De øvrige måltider står det lokale køkken for. Medarbejderne er opmærksomme på at lytte efter ønsker og formidle til det lokale køkken. Tilsynet er rundt ved frokosten, som generelt foregår i en hyggelig stemning. Borgere med behov for hjælp til spisning får en omsorgsfuld hjælp.

Værdighedspolitikken: Det er tilsynsførendes oplevelse, at Lindhøj Plejecenter på tilsynstidspunktet udviser en indsats, som stiler mod at leve op til Værdighedspolitikken.

De ovenfor nævnte styrker og erfaringer med kvalitetsforbedringer er et godt afsæt til at arbejde videre med fastholdelse af det, der er velfungerende samt igangsætte tiltag og følge op på forbedringsområder.



Forbedringsområder, opmærksomhedspunkter og anbefalinger

Tilsynet vurderer, at

- 4 temaområder er "Helt opfyldt"
- 3 temaområde er "I betydelig grad opfyldt"
- 1 temaområder er "I nogen grad opfyldt"

Temaområderne består af underliggende målepunkter. Opmærksomheden henledes på, at et tema, som er "Helt Opfyldt" kan rumme enkelte målepunkter med forbedringspotentiale, hvilket fremgår af sidste del af rapporten.

Temaer, som er vurderet "I nogen grad opfyldt"

Tema 3: Kvaliteten af mad, måltider og ernæringsindsats er tilfredsstillende

Temaet omhandler dels den praktiske hjælp til mad og dels, at ydelsen skal leve op til Værdighedspolitikken. Ernæringstilstanden har stor betydning for livskvaliteten og er afgørende for borgers selvhjulpethed.

Småtpisende borgere kan have udfordring med at have energi og kræfter til at gøre noget selv.

Praksis og forbedringsområder

Tilsynsførende konstaterer, at borgerne er meget tilfredse med madens kvalitet.

Forbedringspunktet vedrører, at medarbejderne har forskellig opfattelse af arbejdsgangene ved ernæringsindsats, herunder arbejdsgange ved utilsigtet væggtab. Alle borgere bliver tilbudt vejning, men for 2 ud af 3 undersøgte forløb fremstår mål og plan for indsatsen uklart. Eksempler på ernæringscreening kan ikke fremfindes.

Tilsynet anbefaler Lindhøj Plejecenter,

- At styrke ensartet indsats gennem undervisning i tråd med faglige vejledninger for ernæringsområdet
- At justere arbejdsgange for "hvem, der gør hvad", når en borger har et utilsigtet væggtab. Opgaverne kan være fordelt på flere faggrupper, hvilket tydeliggøres hvor det er relevant
- At tydeliggøre om det individuelle mål for borger er vægtstigning, fastholdelse af vægten, eller andet.

Temaer, som er vurderet "I betydelig grad opfyldt"

Tema 4: Hjælpen til vedligehold af funktionsevne er tilfredsstillende

Temaet omhandler: Den rehabiliterende indsats for at borger kan fastholde og om muligt øge sin funktionsevne er grundlæggende for, om borger er så selvhjulpent som mulig. Derudover er det et grundelement i Værdighedspolitikken at tage udgangspunkt i borgerens livssituation, motivation og evne til at udføre fysiske og psykiske aktiviteter.

Praksis og forbedringsområder

Medarbejdere udviser engagement for at støtte borgerne i bedst muligt at bevare funktionsevnen. Tilsynet hører om flere borgere, hvor indsatsen har medført forbedret gangfunktion via dedikerede medarbejdere. Indsatsen er kun delvist støttet af systematiske arbejdsgange, som kan sikre, at alle borgere tilbydes den rette ydelse.



Tilsynet anbefaler Lindhøj Plejecenter,

- At borgernes potentiale for funktionsevne afdækkes systematisk af medarbejdere med de rette kompetencer
- At sætte mål for funktionsevne sammen med den enkelte borger. Denne viden omsættes handleanvisende i relevant tværfagligt samarbejde.

Tema 6: Kvalitet, tværfaglighed og sammenhæng i plejen

Temaet omhandler blandt andet samarbejde mellem forskellige faggrupper og sammenhæng i information, behandling og hjælp. Medarbejdernes kompetencer skal svare til opgaverne.

Praksis og forbedringspunkter: Triage anvendes systematisk og medvirker til forebyggelse og sundhedsfremme. Forbedringspunktet omhandler dels samarbejdet om ernæringsindsatsen jf. Tema 3 og dels kompetencer for afdækning af borgernes potentiale for funktionsevne. Medarbejderne har forskellig opfattelse af, hvorledes man fagligt varetager dette. Der foreligger ikke faglig vejledning til det udførende personale.

Derudover oplever 4 ud af 6 borgere at hjælpen ikke er lige god, uanset hvilken medarbejder, der hjælper.

Tilsynet anbefaler Lindhøj Plejecenter,

- At styrke arbejdsgangene for reaktion på ernæringsindsats jf. Tema 3
- At borgernes potentiale for funktionsevne afdækkes systematisk af medarbejdere med de rette kompetencer
- At fortsætte indsatsen med rekruttering af medarbejdere, således at borgerne i højere grad oplever, at hjælpen er lige god, uanset hvilken medarbejder, der skal hjælpe borger.

Tema 8: Det skriftlige arbejdsgrundlag

Temaet omhandler arbejdsgangene, der skal sikre kvaliteten af den faglige dokumentation. Den faglige dokumentation er et grundlag for medarbejdernes viden og forståelse for borgeren og dermed væsentlig for, at borgeren modtager en ensartet og forudsigelig opgaveløsning på et sikkert kvalitetsniveau.

Praksis og forbedringsområder

Tilsynsførende gennemgik 8 omsorgsjournaler med medarbejdere. Døgnrytmeplanerne var i et klart sprog og oplysningerne opdaterede og handleanvisende.

Forbedringspunktet vedrører formidling af ernæringsindsatsen, borgers potentiale for funktionsevnen samt videregivelse af borgers eventuelle ønsker til livets afslutning. 2 ud af 8 print af døgnrytmeplan er ikke den senest opdaterede.

Tilsynet anbefaler Lindhøj Plejecenter, at fortsætte den igangværende forbedringsproces, herunder

- At konkretisere borgers potentiale og mål for funktionsevne tydeligt og handleanvisende
- At ernæringsindsatsen dokumenteres ensartet
- At sikre, at print af døgnrytmeplan er den senest opdaterede version.



Afd. Troelskær, Lindhøj Plejecenter

Styrker

Afd. Troelskær fremstår som et skærmet afsnit, hvor de faste medarbejdere er engagerede i at yde en omsorgsfuld og omhyggelig hjælp og pleje til beboerne.

Den personlige og praktiske hjælp: Medarbejderne er engagerede og opmærksomme på at varetage de opgaver, som borgeren ikke længere selv kan varetage. Alle interviewede medarbejdere udviser hjælpsomhed og engagement i at yde den bedst mulige personlige pleje. Beboerne fremtræder velplejede og velsoignerede. De faste medarbejdere kan redegøre for, hvorledes det prioriteres, at beboernes grundlæggende behov i videst mulige omfang bliver tilgodeset.

Vedligehold af funktionsevne er en del af kerneopgaven, og viser sig blandt andet i medarbejdernes opmærksomhed på, at borgerne gør så meget som muligt selv. Hjælpen ydes med mest mulig respekt for borgeren.

Tilsynet er rundt ved frokosten, som foregår i en hyggelig stemning. Borgere med behov for hjælp til spisning får en omsorgsfuld hjælp.

De ovenfor nævnte styrker er et godt afsæt til at arbejde videre med fastholdelse af det, der er velfungerende samt igangsætte tiltag og følge op de forbedringsområder, som tilsynet fandt.

Forbedringsområder, opmærksomhedspunkter og anbefalinger

Tilsynet vurderer, at:

- 2 temaområder: "Helt opfyldt"
- 2 temaområder: "I betydelig grad opfyldt"
- 4 temaområder: "I nogen grad opfyldt".

Et tværgående forbedringsområde er det skriftlige arbejdsgrundlag. Skriftligheden er sparsom, og plejen er baseret på en omhyggelig, men næsten udelukkende mundtlig formidling. Det medfører nedsat målopfyldelse inden for flere temaer. Tilsynet har derfor valgt at fokusere på få, overordnede anbefalinger.

Det skriftlige arbejdsgrundlag

Temaet omhandler arbejdsgangene, der skal sikre kvaliteten af det faglige vidensgrundlag. Den faglige dokumentation er et grundlag for medarbejdernes viden og forståelse for borgeren og dermed væsentlig for, at borgeren modtager en ensartet og forudsigelig opgaveløsning på et sikkert kvalitetsniveau. Demente borgere har i særlig grad brug for en genkendelig og forudsigelig ydelse.

Praksis og forbedringsområder

En gennemgående udfordring på afd. Troelskær er journalføringen. Journalføringen sikrer primært, at målinger (BT, vægt m.m.) indskrives samt eventuelle observationer, som afviger fra borgers normale situation. 2 ud af 9 døgnyrmeplaner er opdaterede og handleanvisende og afspejler borgers aktuelle situation.

Medarbejdere, der ikke kender borger så godt, har overvejende alene adgang til mundtlig formidling om borger. Det vurderer tilsynet som sårbart.



Tilsynet anbefaler Troelskær Plejecenter,

- At fastlægge og igangsætte tiltag, som indenfor kortere tid kan sikre det mest nødvendige skriftlige arbejdsgrundlag inden for service- og sundhedslovsydelser
- At følge op månedligt med journalaudit på få, udvalgte målepunkter i en periode.

Øvrige, mest væsentlige forbedringspunkter

Temaer, som er vurderet ”I nogen grad opfyldt”

Tema 3: Kvaliteten af mad, måltider og ernæringsindsats er tilfredsstillende

Temaet omhandler dels den praktiske hjælp til mad og dels, at ydelsen skal leve op til Værdighedspolitikken. Ernæringstilstanden har stor betydning for livskvaliteten og er afgørende for borgers selvhjulpethed.

Småtpisende beboere kan have udfordring med at have energi og kræfter til at gøre noget selv.

Praksis og forbedringsområder

Forbedringspunktet vedrører, at medarbejderne har forskellig opfattelse af arbejdsgangene ved ernæringsindsats, herunder arbejdsgange ved utilsigtet væggtab. Arbejdsgange for vejning og reaktion på utilsigtet væggtab er sårbare. For 3 ud af 4 borgere med utilsigtet væggtab er der ikke reageret adækvat.

Tilsynet anbefaler afd. Troelskær,

- At styrke ensartet indsats gennem undervisning i tråd med faglige vejledninger for ernæringsområdet
- At justere arbejdsgange for ”hvem, der gør hvad”, når en borger har et utilsigtet væggtab. Opgaverne kan være fordelt på flere faggrupper, hvilket tydeliggøres hvor det er relevant.

Tema 4: Hjælpen til vedligehold af funktionsevne er tilfredsstillende

Temaet omhandler: Den rehabiliterende indsats for at borger kan fastholde og om muligt øge sin funktionsevne er grundlæggende for, om borger er så selvhjulpethed som mulig. Derudover er det et grundelement i Værdighedspolitikken at tage udgangspunkt i borgerens livssituation, motivation og evne til at udføre fysiske og psykiske aktiviteter.

Praksis og forbedringsområder

Borgernes muligheder, ønsker og behov for at vedligeholde funktionsevne bliver i nogen grad imødekommet. Medarbejdere udviser engagement i, at borgerne bedst muligt bevarer funktionsevnen, men indsatsen understøttes ikke af sikre arbejdsgange og der er tillige sparsomme journaloptegnelser.

Tilsynet anbefaler afd. Troelskær,

- At borgers potentiale og mål for funktionsevne afdækkes systematisk af medarbejdere med rette kompetencer
- At døgnrytmeplanens beskrivelse af den daglige indsats afspejler, hvorledes medarbejder konkret kan støtte funktionsevnen under udførelsen af den praktiske hjælp og den personlige pleje.



Tema 6: Kvalitet, tværfaglighed og sammenhæng i plejen

Temaet omhandler blandt andet samarbejde mellem forskellige faggrupper og sammenhæng i information, behandling og hjælp. Medarbejdernes kompetencer skal svare til opgaverne.

Praksis og forbedringspunkter:

Tilsynet konstaterer positivt, at medarbejderne udviser stor bevågenhed i forhold til at skabe hjemlige og trygge omgivelser for borgerne. Forbedringspunktet omhandler primært introduktion og løbende kompetenceudvikling i forhold til demens og ernæring.

Tilsynet anbefaler afd. Troelskær,

- At styrke introduktion og løbende kompetenceudvikling om demens
- At styrke introduktion og løbende kompetenceudvikling for ernæringsindsats, herunder indføre arbejdsgang i tråd med kommunens vejledning om dette.



Svanehøj Plejecenter

Styrker

Svanehøj Plejecenter fremstår som et veldrevet plejecenter, hvor der samlet set er sammenhæng mellem fastsatte kvalitetsstandarder, tilbud til den enkelte og den praktiske udførelse. Arbejdsgangene fremstår velstrukturerede og fremmer, at borgerne får den rette udførelse. Medarbejderne udviser indgående kendskab, interesse og omsorg for borgerne.

Det er tilsynets indtryk, at beboerne har en hverdag, hvor livet leves, og man får den hjælp, man har brug for. Alle interviewede borgere udtrykker, at de er glade for at bo på plejecentret, og at de møder nærværende og imødekommende medarbejdere. Medarbejderne udviser entusiasme og engagement i at skabe hjemlige rammer, der minder mest mulig om den hverdag, borger har været vant til.

Den personlige og praktiske hjælp: Tilsynsførende vurderer, at hjælpen tilrettelægges efter borgernes vaner, ønsker og behov. Borgerne fortæller eksempler på, at deres individuelle behov bliver mødt, og at medarbejderne kender til, hvad der er vigtigt for borger. Medarbejderne varetager de opgaver, som borgeren længere kan varetage. Medarbejdere kan redegøre for, hvorledes det prioriteres, at borgernes grundlæggende behov i videst mulige omfang bliver tilgodeset.

Alle interviewede borger fortæller, at hjælpen er lige god uanset, hvilken medarbejder der hjælper dem.

Borgers potentiale og mål for funktionsevne bliver afdækket ved indflytningen af plejecentrets forflytningsvejledere. Arbejdsgangene understøtter indsatsen. At vedligehold af funktionsevnen er en vigtig del af kerneopgaven, viser sig blandt andet i den måde, medarbejderne udfører opgaverne på. Hjælpen ydes med involvering af borgeren, hvilket fremmer borgerens evne til at tage vare på sig selv og forblive så selvhjulpne som muligt. Medarbejdere kender borgeres aktuelle behov for vedligehold af fysiske og psykiske færdigheder, herunder behov for hjælpemidler og velfærdsteknologiske løsninger.

Aktiviteter ydes generelt via husets frivillige – ”skubberne”. De interviewede borgere giver udtryk for, at det er godt at kunne være sammen med andre og lave noget, der giver mening. De borgere, som kan bevæge sig rundt, nyder at kunne gå den naturlige ”runde” i plejecentrets bygning. De fysiske rammer giver også gode muligheder for udendørsliv.

Medarbejdernes rehabiliterende tilgang er kombineret med ansvarlighed og opmærksomhed på at yde en tidlig, forebyggende indsats med triage som arbejdsredskab. Medarbejderne giver eksempler på forbyggende indsatser ved urinvejsinfektioner, dehydrering og uønsket vægttab. Hygiejne: Der ses generelt sikre arbejdsgange i forhold til at skærme borgerne mod unødige infektioner.

Maden og måltiderne er borgerne meget tilfredse med. Morgenmåltid og den kolde mad står det lokale køkken for. Køkkenmedarbejderne lytter og tilpasser maden efter borgernes ønsker. Der er stor tilfredshed med alle måltiders smag, duft og udseende.

Livets afslutning: Medarbejderne fortæller eksempler, som viser et fagligt højt ambitionsniveau for at kende borgers og pårørendes ønsker og behov og for at imødekomme disse. Den skriftlig formidling i Nexus støtter i vid udstrækning, at borgernes ønsker og aftaler med lægen er kendt.



Værdighedspolitikken: Det er tilsynsførendes oplevelse, at Svanebjerg på tilsynstidspunktet i vid udstrækning lever op til intentionerne i Værdighedspolitikken.

De ovenfor nævnte styrker og erfaringer med kvalitetsforbedringer er et godt afsæt til at arbejde videre med fastholdelse af det, der er velfungerende samt videreudvikle de få opmærksomhedspunkter, som tilsynet fandt.

Forbedringsområder, opmærksomhedspunkter og anbefalinger

Tilsynet vurderer, at

- 7 temaområder er "Helt opfyldt"
- 1 temaområde er "I betydelig grad opfyldt"
- 0 temaområder er "I nogen grad opfyldt"
- 0 temaområder er "Ikke opfyldt".

Temaområderne består af underliggende målepunkter. Opmærksomheden henledes på, at et tema, som er "Helt Opfyldt" kan rumme målepunkter med forbedringspotentiale, hvilket fremgår af sidste del af rapporten.

Tema, som er vurderet "I betydelig grad opfyldt"

Tema 8: Det skriftlige arbejdsgrundlag

Temaet omhandler arbejdsgangene, der skal sikre kvaliteten af den faglige dokumentation. Den faglige dokumentation er et grundlag for medarbejdernes viden og forståelse for borgeren og dermed væsentlig for, at borgeren modtager en ensartet og forudsigelig opgaveløsning på et sikkert kvalitetsniveau.

Praksis og forbedringsområder

Plejecentret har besluttet løbende intern kvalitetskontrol hver 3. måned, herunder opdatering af alle borgerforløb. Denne arbejdsgang er i nogen grad implementeret. Tilsynsførende gennemgik 5 omsorgsjournaler. Gennemgangen omfattede primært mål for indsatsen, handlingsanvisninger og døgnrytmeplaner.

Forbedringspunktet vedrører, at ernæringsindsatsen er velbeskrevet, men oplysningerne skal findes flere steder, hvilket giver sprøde arbejdsgange for en medarbejder, der ikke kender borger så godt, og skal orientere sig på kort tid. Døgnrytmeplaner forelå i print, som ikke var seneste version. Samlet set er temaet vurderet "I betydelig grad opfyldt".

Tilsynet anbefaler Svanebjerg Plejecenter,

- At fortsætte implementeringen af den løbende 3 måneders status og opdatering
- At styrke døgnrytmeplanernes indhold med vægt på borgers ressourcer og vedligehold
- At fortsætte de nyligt opstartede beskrivelser i "Samlet faglig vurdering" på samme høje niveau med handleanvisende formidling af borgers mål for funktionsevne.



Tilsynets formål, indhold, metode og vurderingsprincipper

Tilgang og formål

Tilsynets kerneydelse er på en anerkendende måde at belyse, om gældende lovgivning og politisk fastsatte retningslinjer og politikker overholdes og efterleves, således at borgerne får den hjælp, de er berettiget til, og at hjælpen er tilrettelagt og bliver udført på en faglig forsvarlig måde. Tilsynet skal belyse, hvorvidt:

- Borgerne får hjælp i henhold til kommunens kvalitetsstandarder
- Hjælpen er i henhold til loven og i henhold til afgørelsen om hjælp
- Hjælpen er i overensstemmelse med borgerens aktuelle behov for hjælp
- Forebygge, at eventuelle mindre problemer udvikler sig til store problemer.

Tilsynet skal medvirke til at fremme den videre udvikling af praksis på den enkelte plejeenhed, hvilket sikres gennem tilsynets anerkendende tilgang under tilsynsbesøget og i den efterfølgende mundtlige og skriftlige afrapportering.

Læringstilgangen afspejles i alle processer. Under besøget fokuserer tilsynsførende på plejeenhedens styrker og det, der virker. Det viser sig i spørgsmålene og dialogen, som giver grundlag for den videre refleksion. Tilsynsførende opnår derved den fornødne indsigt som grundlag for dialog om eventuelle forbedringsområder, hvor borgernes behov endnu ikke imødekommes på en måde, som lever op til fastsatte beslutninger og krav i lovgivning, kvalitetsstandarder m.m.

Læringstilgangen afspejler sig tillige i den mundtlige og skriftlige tilbagemelding, idet plejeenhedens styrker og erfaringer danner grundlaget for konstruktiv drøftelse af videre udvikling af praksis. Samlet set stiler tilsynet mod at indfri kommunens behov for:

- Viden om, hvorvidt borgerne får den hjælp, de er berettiget til, og om hjælpen er tilrettelagt og bliver udført på en faglig forsvarlig måde på den enkelte plejeenhed
- Støtte til kvalitetsudviklingen gennem konstruktiv dialog og brugbare kvalitetsdata
- En samlet viden på tværs af plejeenhederne om fælles styrker og udfordringer

Tilsynsbesøget er gennemført uanmeldt og er et udtryk for det øjebliksbillede, som er tilgængeligt på tidspunktet for tilsynets gennemførelse.

Indhold og metode

Tilsynet indsamler data på baggrund af hovedpunkter udvalgt af Kerteminde Kommune. Tilsynet udføres efter manual, som er tilpasset behovene og prioriteringerne i Kerteminde Kommune. Manualen indeholder beskrivelse af, hvilke opgaver der ligger før – under og efter besøget, herunder på hvilken måde tilsynet afvikles. Metoderne bygger på nyeste viden fra akkreditering/tilsyn/audit. De gennemgående metoder er:

- Interview af ledere, medarbejdere, borgere samt eventuelle pårørende
- Dokumentation: Gennemgang af skriftlige vejledninger til medarbejdere, den faglige dokumentation, handleplaner, informationer til borgere m.m.
- Observation af medarbejderes praksis, borgers fremtræden og bolig, arbejdsgange, fællesarealer afholdelse af måltider m.m.

Samlet set sikrer den metodiske tilgang en grundig dataindsamling som underlag for analyse og



vurdering. Den metodiske tilgang giver belæg for at vurdere kvaliteten af de ydelser, borgeren modtager.

Vurderingsprincipper

Tilsynsbesøget bidrager til at afdække om den leverede hjælp og det skriftlige arbejdsgrundlag lever op til lovgivningens krav, kommunens kvalitetsstandarder samt almene omsorgs- og sundhedsfaglige standarder.

Vurdering sker på 4 niveauer:

- Den enkelte stikprøve
- Det enkelte målepunkt
- Det enkelte tema
- Det samlede tilsynsresultat

Vurderingsprincipperne sikrer systematisk analyse og vurdering fra den enkelte stikprøve udføres til det samlede tilsynsresultat. Vurderingsprincipperne er skitseret nedenfor og beskrives under figuren.

	Det samlede tilsynsresultat															
Temaer																
Målepunkter																
De enkelte stikprøver																

Vurdering af den enkelte stikprøve

Dataindsamlingen sker ved stikprøver og ved anvendelse af interview, observation og dokumentation. Den indsamlede viden vurderes løbende ift. overensstemmelse med temaerne og målepunkterne.

Vurdering af de enkelte målepunkter

Hvert af de overordnede temaer belyses af underliggende målepunkter. Tilsynsførende vurderer målopfyldelsen af målepunktet på baggrund af dataindsamlingen. Der kan i nogle tilfælde være enkeltstående fund, som medfører, at målepunktet ikke er opfyldt. Det vil typisk være fund af betydning for borgerens sikkerhed.

Vurderingen sker ud fra 4 kategorier, som farvemærkes af læsevenlige årsager:

	Helt opfyldt
	I betydelig grad opfyldt
	I nogen grad opfyldt
	Ikke opfyldt

Vurdering af det enkelte tema

På baggrund af de samlede resultater fra målepunkterne vurderes den samlede opfyldelse af det enkelte tema. Et tema kan vurderes som "Helt opfyldt", selvom der er få målepunkter vurderet "I betydelig grad opfyldt". Når et af målepunkterne er vurderet "I nogen grad opfyldt" kan den samlede målopfyldelse for temaet højst blive "I betydelig grad opfyldt". Vurderingen sker ud fra samme kategorier og farveskala, som beskrevet ovenfor.

Det samlede tilsynsresultat

Vurderingen sammenfattes afslutningsvist.

Nedenfor ses den anvendte vurderingsskala.



Godkendt

Det betyder, at den leverede hjælp og det skriftlige arbejdsgrundlag er vurderet til samlet set at leve op til såvel lovgivningens krav, kommunens kvalitetsstandarder samt almene omsorgs- og sundhedsfaglige standarder.

Der er samlet set konstateret sammenhæng mellem fastsatte standarder, handleplaner, beslutninger, tilbud til den enkelte og den praktiske udførelse.

Godkendt med få bemærkninger

Dette betyder, at den leverede hjælp og det skriftlige arbejdsgrundlag er vurderet til i vid udstrækning at leve op til såvel lovgivningens krav, kommunens kvalitetsstandarder samt almene omsorgs- og sundhedsfaglige standarder.

Der er i vid udstrækning konstateret sammenhæng mellem fastsatte standarder, handleplaner, beslutninger, tilbud til den enkelte og den praktiske udførelse, men dele af den leverede ydelse og/eller det skriftlige arbejdsgrundlag har mangler eller er utilfredsstillende.

Godkendt med mangler

Dette betyder, at der er i et eller flere målområder er betydelige mangler i den leverede ydelse og/eller det skriftlige arbejdsgrundlag, vurderet ud fra lovgivningens krav, kommunens kvalitetsstandarder samt almene omsorgs- og sundhedsfaglige standarder. Manglerne er af større betydning for sammenhængen mellem fastsatte standarder, handleplaner, beslutninger, tilbud til den enkelte og den praktiske udførelse.

Kritisable forhold

Dette betyder, at den leverede hjælp og/eller det skriftlige arbejdsgrundlag har alvorlige fejl og/eller mangler, vurderet ud fra lovgivningens krav, kommunens kvalitetsstandarder samt almene omsorgs- og sundhedsfaglige standarder. Manglerne er af et sådant omfang, at der er tale om kritisable forhold for en eller flere interviewede og fordrer hurtig/øjeblikkelig handling.



Om virksomheden og kontaktoplysninger

Nethe Britt Jorck
Virksomhedsleder og tilsynschef

DMK-tilsynsafdeling, akkrediteringsraadgiverne.dk
Egebjergvej 232 a
4500 Nykøbing Sjælland
Mobil: +45 2869 8898
Mail: nethe@jorck.net

Konsulentfirmaet er etableret i 2014 og er specialiseret i opgaver inden for serviceloven og sundhedsloven. Konsulentfirmaet består af virksomhedsleder, som sammen med udvalgte teamkolleger varetager alsidige opgaver, eksempelvis:

- Tilsyn med plejeboliger på ældreområdet
- Tilsyn med friplejeboliger
- Tilsyn med fritvalgsområdet – hjemmepleje
- Tilsyn med beskyttet beskæftigelses- og aktivitetstilbud, som ikke er en del af et andet tilbud og derfor underlagt tilsynsreformen (servicelovens §§ 103 og 104)
- Tilsyn med kommunale og private leverandører af ydelser efter Servicelovens § 85, som ikke er underlagt tilsyn fra et Socialtilsyn
- Andre kvalitetsbesøg/tilsyn i hjemmesygeplejen, akutfunktioner, plejecentre og hjemmeplejen efter serviceloven og sundhedsloven
- Kvalitetsbesøg/temperaturmålinger ift. ældretilsynets målepunkter
- Kvalitetsbesøg/temperaturmåling ift. risikobaseret tilsyn med STPS's målepunkter
- Second opinion kombineret med kvalitetsbesøg/tilsyn ved eksempelvis klagesager
- Tværsektorielle borgerforløb. Ressource- og opgavefordeling
- Brugerundersøgelser, herunder borgertilfredshedsundersøgelser

Ovenstående liste er ikke udtømmende. Sundhedslovs- og servicelovsområdet giver stadig mere komplekse udfordringer i hverdagen, hvor vi kan byde ind med et samarbejde med fokus på en bestemt borgersituation, vinkel eller en særlig dagsorden.

Om virksomhedsleder og tilsynschef

Nethe Jorck har sundhedsfaglig uddannelse (sygeplejerske) suppleret med MPP (Master of Public Policy) tillige med kompetencegivende uddannelser indenfor ledelse, kvalitet og patientsikkerhed

Nethe Jorck har en årrække beskæftiget sig med sociallovs- og sundhedslovsydelser, kvalitetssikring og patientsikkerhed i kommuner og regioner gennem funktioner som oversygeplejerske, kvalitetschef, tilsynschef, akkrediteringskoordinator m.m. Hun er aktiv surveyor for IKAS og har haft ledende surveyoropgaver gennem 10 år.

Ovenstående har medført lang erfaring og indgående viden og indsigt i spændingsfeltet mellem det, der besluttes (lovgivning, retningslinjer, kvalitetsstandarder m.m.) og det, der sker i praksis tættest på borgerne/ patienten. Hertil kommer indgående erfaring med forandrings- og forbedringsarbejde med basis i uddannelse og projektarbejde med projekter fra Dansk Selskab for Patientsikkerhed.