



akkrediteringsraadgiverne.dk

TILSYNSRAPPORT

Odsherred Kommune

Omsorg og Sundhed

Bakkegården Plejecenter

Indhold

Fakta om tilsynet	5
Samlet tilsynsresultat.....	6
Tilsynets opsummering af styrker og udfordringer.....	7
Oversigt over de enkelte temaer.....	10
Resultater og vurdering af de enkelte temaer.....	10
Tema 1 Kvaliteten af den praktiske hjælp er tilfredsstillende	11
Tema 2 Kvaliteten af den personlige hjælp og pleje er tilfredsstillende.....	12
Tema 3 Kvaliteten af mad og måltider er tilfredsstillende.....	13
Tema 4 Hjælpen til vedligehold af funktionsevne er tilfredsstillende	14
Tema 5 De fysiske rammer er velegnede og fremmer et trygt og aktivt liv.....	17
Tema 6 Kvalitet, tværfaglighed og sammenhæng i plejen.....	18
Tema 7 Det skriftlige arbejdsgrundlag	20
Tema 8 Kvalitetsarbejdet: Opfølgning fra seneste tilsyn	22
Tilsynets formål, indhold, metode og vurderingsprincipper	23
Om tilsynsvirksomheden.....	26

Forord

De uanmeldte tilsyn i Odsherred Kommune er udført i overensstemmelse med gældende lovgivning, kommunens kvalitetsstandarder og almene omsorgs- og sundhedsfaglige standarder.

Det er hensigten, at rapporten skal kunne bidrage til den faglige og organisatoriske kvalitetsudvikling ved at synliggøre succesfulde resultater såvel som det eventuelle læringspotentiale. Rapporten fokuserer på styrker i plejeenheden som afsæt for anbefalinger for eventuelle forbedringsområder, hvor beboernes behov endnu ikke imødekommes på en måde, som lever op til fastsatte beslutninger og krav i lovgivning, kvalitetsstandarder m.m.

Rapporten er opbygget med sigte på overblik, læring og organisationsudvikling.

Indledningsvist er data om tilsynet, herunder tidspunkt, deltagere og datagrundlaget. Herefter følger det samlede tilsynsresultat og begrundelse for tilsynsresultatet med vægt både på styrker og opmærksomhedspunkter.

Anden del af rapporten indledes med oversigt over målopfyldelsen for de enkelte temaer. Herefter er de konkrete målepunkter medtaget, således at læseren kan se, hvad der er grundlaget for vurderingerne. Fund af betydning for vurderingen er medtaget i det omfang, det skønnes at være af værdi for den videre kvalitetsudvikling. Farvemarkeringer er anvendt for at fremme et hurtigt overblik over styrker og opmærksomhedspunkter.

Bagest i rapporten findes en kort beskrivelse af tilsynets tilgang, formål og metoder efterfulgt af afsnit om vurderingsprincipper samt afslutningsvist data om tilsynsvirksomheden.

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

Venlig hilsen

Nethe Britt Jorck
Virksomhedsleder og tilsynschef

Fakta om tilsynet

Leverandørens navn og adresse
Bakkegården Plejecenter, Bakkegården 1, 4534 Hørve
Leder
Centerleder Tania Nansen Fledelius
Antal boliger
55 boliger
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
21. september 2020 fra kl 8.00
Datagrundlag og metodik
<p>Data er indsamlet via</p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>Dokumentation</u>: Borgernes pleje- og omsorgsjournal for 12 borgere, instrukser, aktivitetsplan og menuplan. - <u>Interview</u>: 5 borgere, som kan medvirke til interview. De er informeret om formålet og indhold af tilsynet og har givet tilsagn om at blive interviewet. Desuden har tilsynet interviewet 1 centerleder, 2 sygeplejersker, 4 assistenter, 4 hjælpere, 1 ernæringsassistent og 1 køkkenleder. - <u>Observation</u>: 8 borgeres bolig, borgers tilstand, personlige hjælpemidler, samvær mellem medarbejder og borger, medarbejders adfærd, fællesarealer og måltider. <p>Tilsynsførende overværede dele af personlig pleje hos 5 borgere.</p> <p>Antal forskellige borgerforløb, hvor borger er interviewet eller hvor tilsynsførende har overværet den personlige pleje: 10 borgere.</p>
Tilsynsførende
Nethe Britt Jorck, sygeplejerske, MPP, tilsynschef.

Samlet tilsynsresultat

Tilsynsførende fra *akkrediteringsraadgiverne.dk* har på vegne af Odsherred Kommune gennemført et uanmeldt tilsyn på Bakkegården Plejecenter. Det uanmeldte tilsyn og afrapporteringen udføres efter ”Koncept og manual for tilsyn på plejecentre i Odsherred Kommune”.

Fokusområderne er vurderet i forhold til om kvaliteten er tilfredsstillende ud fra lovgivningens krav, kommunens kvalitetsstandarder samt almene omsorgs- og sundhedsfaglige standarder.

Den sammenfattende vurdering giver anledning til følgende resultat:

	<p>Godkendt</p> <p>Dette betyder, at den leverede hjælp og det skriftlige arbejdsgrundlag samlet set er vurderet til at leve op til såvel lovgivningens krav, kommunens kvalitetsstandarder, øvrige interne beslutninger og værdier samt almene omsorgs- og sundhedsfaglige standarder.</p> <p>Der kan være få afvigelser, som vurderes at være under forbedring.</p>
X	<p>Godkendt med 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, øvrige interne beslutninger og værdier samt almene omsorgs- og sundhedsfaglige standarder. Der er ikke konstateret betydelige problemer i et af målområderne, men dele af den leverede ydelse og/eller det skriftlige arbejdsgrundlag lever ikke op til den fornødne kvalitet.</p> <p>Målopfylde forventes at kunne opnås indenfor kortere tid gennem forbedringsindsats.</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, øvrige interne beslutninger og værdier samt almene omsorgs- og sundhedsfaglige standarder.</p> <p>Der kræves en bevidst og målrettet forbedringsindsats for at opnå forbedringer.</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, øvrige interne beslutninger og værdier 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>

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, Odsherred Kommunes kvalitetsstandarder samt almene omsorgs- og sundhedsfaglige standarder.

Styrker

Plejecentret fremstår som en organisation, som er under forandring. Siden seneste tilsyn er fagligheden styrket. Det skyldes ikke mindst omorganisering på ledelsesniveau, som har medført et styrket tværfagligt samarbejde, idet den faglige ledelse udgøres af pædagog og ergoterapeut suppleret af 2 sygeplejersker. Det har styrket arbejdsgangene for at sikre den basale faglighed.

Der er opnået forbedringer på følgende områder:

- Ugentlig bad (inkl. erstatningsbad)
- Lejringsvejledninger
- Stemning ved måltider, sang
- Borgernes oplevelse af madens kvalitet
- Borgernes tilfredshed med hjælpen, uanset hvilken medarbejder der yder hjælpen.

Bemandingen rummer erfarne medarbejdere, der kender borgerne og arbejdsgangene såvel som en del nye medarbejdere, der er ved at blive introduceret. Ledige stillinger udfyldes af kendte afløsere.

Personlig pleje: Borgerne fremtræder velplejede og velsoignerede. Tilsynsførende er med ved dele af den personlige pleje hos 5 borgere, hvor hjælpen ydes med et rehabiliterende sigte efter borgers behov. Medarbejderne er imødekommende og udviser respekt og omsorg for den enkelte borger. Medarbejderne kan redegøre for, hvorledes det prioriteres, at borgernes grundlæggende behov bliver tilgodeset.

Praktisk hjælp: Medarbejdere varetager de praktiske opgaver, som borgeren ikke længere selv kan varetage og tilrettelægger hjælpen om muligt med involvering af borgere. Der er få borgere, som kan medvirke til praktiske ADL-aktiviteter. Borgers personlige hjælpemidler, boliger og fællesarealer fremstår rengjorte.

Borgernes mestring og selvhjulpnehed: COVID -19 restriktioner har medført et nedsat tilbud af aktiviteter i en periode. Gymnastik, yoga og sang er genoptaget, hvilket borgerne sætter stor pris på.

Plejecentrets fysiske rammer benyttes i tråd med målene. Fællesarealerne rummer mindre, hyggeligt indrettede nicher, der er velegnet til 1:1 kontakt såvel som samvær med flere. Et større skærmet udeområde med gangstier, høns og æbletræer giver mulighed for at færdes trygt med mulighed for naturoplevelser.

De ovenfor nævnte styrker og erfaringer med kvalitetsforbedringer er et godt afsæt til at fastholde den gode kvalitet og yderligere forbedre praksis.

Forbedringsområder, opmærksomhedspunkter og anbefalinger

På baggrund af dataindsamlingen og analyse vurderer tilsynet, at

- 4 temaområder er ”Helt opfyldt”
- 2 temaområde er ”I betydelig grad opfyldt”
- 2 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 opfyldt ”I betydelig grad ” eller ”I nogen grad opfyldt”

Tema 4: Hjælpen til vedligehold af funktionsevne er tilfredsstillende

Tema 6: Kvalitet, tværfaglighed og sammenhæng i plejen

Tema 7: Det skriftlige arbejdsgrundlag understøtter, at borger modtager den rette ydelse

Tema 8: Kvalitet: Opfølgning fra seneste tilsyn.

Ernæringsindsatsen

Ernæringstilstanden har stor betydning for borgers selvhjulpethed og er dermed også et væsentligt element i livskvaliteten Selvhjulpethed modvirker desuden ”hjælpeløshed”, som er et bærende element i Eden principperne. Tidlig opsporing af ernæringstruede borgere har betydning for patientsikkerheden.

Siden seneste tilsyn er etableret et kostråd med ernæringsnøglepersoner. Derudover har sygeplejersker fastlagt arbejdsgangene for ernæringsindsatsen. Arbejdsgangene er ved at blive skrevet ned. Implementeringen er startet i 1 afsnit og de gode erfaringer vil blive spredt herefter. Tilsynsførende gennemgår borgerforløb for 7 borgere blandt andet ved stikprøver i omsorgsjournaler sammen med medarbejdere. I afsnittet, hvor implementeringen er startet ses eet borgerforløb som positivt eksempel. Samlet set fremstår arbejdsgangene stadig skrøbelige og uensartede. De skrøbelige arbejdsgange hindrer en tidlig opsporing af ernæringstruede borgere.

Tilsynet anbefaler,

- at de mest ernæringstruede borgere identificeres indenfor kortere tid og at der tages beslutning sammen med borger om mål, vejhypighed og kost. Løbende journalaudit med kort interval.
- at have fagligt fokus på, hvorfor ernæring til ældre er væsentligt og kombinere undervisning med konkrete borgere ved triage
- at de fastlagte arbejdsgange nedskrives til medarbejderne, evt. i form af flow-chart, herunder skabe klarhed over hvor vægt indskrives, og hvad arbejdsgangen er ved uplanlagt vægttab (både for hjælper, assistent og sygeplejerske)
- at tydeliggøre i omsorgsjournalen om det individuelle mål for borger er vægtstigning, fastholdelse af vægten, eller andet.

Potentiale for funktionsevne

Medarbejdere udviser engagement i, at borgerne bedst muligt bevarer funktionsevnen og tilsynet hører om borger, hvor indsatsen har medført forbedret funktionsevne via dedikerede medarbejdere og henvisning til genoptagelse af fysioterapi. Indsatsen er imidlertid ikke underbygget af systematiske arbejdsgange. Det drejer sig om afdækning af borgers potentiale for funktionsevne fra indflytningen og en løbende ajourføring. Arbejdsgange for koordinering mellem de fagpersoner, der har kompetencer og relaterede arbejdsopgaver, fremstår sprøde.

Tilsynet anbefaler,

- at borgers potentiale for funktionsevne afdækkes systematisk fra indflytningen og løbende ajourføres
- at konkrete oplysninger af betydning for udførelse af den personlige pleje indskrives
- at formidle i omsorgsjournalen, hvorvidt målet er, at
 - vedligeholde aktuelt funktionsniveau, (som er...
 - genoprette funktionsniveau efter 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.

Tema 7 Det skriftlige arbejdsgrundlag

Den faglige dokumentation er et grundlag for medarbejdernes viden og forståelse for borgeren og dermed væsentlig for, at borgeren kan modtage en ensartet og forudsigelig opgaveløsning på et sikkert kvalitetsniveau.

Tilsynsførende gennemgik omsorgsjournaler med medarbejdere og udvalgte stikprøver i 11 journaler.

Beskrivelse af borgeropgaver ved personlig hjælp og pleje

2 ud af 7 undersøgte borgerforløb indeholder handleanvisende og opdaterede oplysninger, som fremmer, at en medarbejder, der ikke kender borger så godt, kan udføre en genkendelig og tryk ydelse.

Et fællestræk er, at informationerne fortæller, hvad borger har brug for hjælp til, men ikke hvad borger selv kan og har brug for støtte til forsat at kunne. For 3 borgere er alene opført: Bad hver xxxdag, men ikke oplysninger om borger har brug for lidt eller meget hjælp og hvad der er vigtigt for borger.

Aftenbeskrivelserne fandtes 2 ud af 7 undersøgte borgerforløb.

Tilsynet anbefaler i forhold til plejeplaner,

- at plejeplanerne opdateres med konkrete oplysninger eller henvisninger om: Hvad borger selv kan og hvad borger har brug for hjælp til, har sprog, er dement, udadreagerende o.a. samt eventuelle øvelser af betydning for stå- og gå funktion m.m.
- at ensarte arbejdsgangene i det omfang, medarbejderne arbejder på tværs

Ernæring

Oplysningerne i helbreds- og ernæringsoplysninger, mål, døgnbeskrivelser og værdier var ikke indbyrdes overensstemmende. Udover anbefalingerne ovenfor under ernæring anbefaler tilsynet,

- justere arbejdsgangene i Cura, så oplysningerne støtter ernæringsindsatsen
- indføre løbende gennemgang af journaler for sårbare borgere.

Tema 8: Kvalitetsarbejdet: Opfølgning fra seneste tilsyn

Ledelsen redegør for kvalitetsarbejdet siden seneste tilsyn i oktober 2019.

Tilsynet anbefaler,

- at fortsætte den igangsatte forbedringsindsats
- at anvende styringsredskab i ledelse af kvalitetsudvikling, eksempelvis handleplan (kvalificeret efter smart-metoden: at mål er Specifikke, Målbare, Accepterede, Realistiske og Tidsafgrænsede).

Oversigt over de enkelte temaer

Temaerne vurderes i forhold til om kvaliteten er tilfredsstillende ud fra lovgivningens krav, kommunens kvalitetsstandarder samt almene omsorgs- og sundhedsfaglige standarder. Målene er belyst gennem interview, observationer og dokumentation og det er undersøgt, om der sammenhæng mellem de fastsatte standarder, handleplaner, beslutninger, tilbud til den enkelte og den praktiske udførelse.

Af nedenstående oversigt ses den samlede målopfyldelse for hvert tema. Vurderingen er angivet med farver.

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

		Vurdering
Tema 1	Kvaliteten af den praktiske hjælp er tilfredsstillende.	
Tema 2	Kvaliteten af den personlige pleje er tilfredsstillende.	
Tema 3	Kvaliteten af mad og måltider 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	Det skriftlige arbejdsgrundlag støtter, at borger modtager den rette ydelse	
Tema 8	Kvalitetsarbejdet: Opfølgning fra seneste tilsyn	

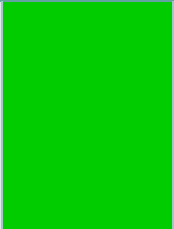
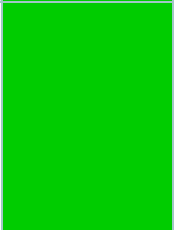
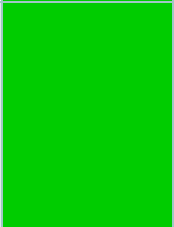
Resultater og vurdering af de enkelte temaer

De enkelte temaer er konkretiseret i målepunkter. Hvert målepunkt udgør en indikator for kvalitet, som kan belyses gennem interview, observationer og dokumentation.

Tilsynsførende vurderer for hvert målepunkt, om dataindsamlingen viser overensstemmelse med målepunktets angivelser. I bemærkningsfeltet udfør for hvert målepunkt er beskrevet særlige positive eller negative fund, som kan have værdi i det videre arbejde.




Tema 1 Kvaliteten af den praktiske hjælp er tilfredsstillende

Samlet vurdering: 

Nr.	Målepunkter	Vurdering	Eventuelle uddybende beskrivelser af betydning for vurderingen
1.1.	<p>Interviewede borgere svarer generelt positivt på følgende spørgsmål:</p> <p>Oplever du, at du bliver inddraget i at klare flest mulige dagligdags aktiviteter selv, fx vande blomster, lægge tøj sammen, støve af, dække bord og lignende, i det omfang du ønsker det? Hvor tilfreds er du med medarbejdernes støtte til, at du er så selvhjulpne som muligt i forhold til den praktiske hjælp?</p>		
1.2.	<p>Medarbejdere redegør for den faglige indsats hos borgerne, og kan beskrive, hvorledes mål fastsættes i samarbejde med borger med udgangspunkt i borgerens egne ressourcer. Medarbejdere kan komme med eksempler på, hvorledes hjælpen ydes under hensyntagen til borgers individuelle ønsker og behov og størst mulig fleksibilitet. Medarbejderne kan give eksempler på borgere, som støttes i hverdagsaktiviteter såsom vande blomster, lægge tøj sammen, støve af, dække bord og lignende.</p>		
1.3	<p>Boligen fremtræder ryddelig og rengjort. Personlige hjælpemidler fremtræder rene.</p>		

Tema 2 Kvaliteten af den personlige hjælp og pleje er tilfredsstillende

Samlet vurdering: 

Nr.	Målepunkter	Vurdering	Eventuelle uddybende beskrivelse af betydning for vurderingen
2.1	<p>Interviewede borgere svarer generelt positivt på følgende spørgsmål:</p> <p>Får du den hjælp, du har brug for, så du kan klare hverdagen? Får du støtte, så du kan gøre de ting i hverdagen, som er vigtige for dig? Hvor tilfreds er du med hjælpen til af- og påklædning, hjælpen til at blive vasket, komme på toiletet? Synes du, at der bliver taget hensyn til dine personlige ønsker og behov?</p>		
2.2	<p>Medarbejdere kan beskrive, hvorledes mål fastsættes i samarbejde med borger med udgangspunkt i borgerens egne ressourcer. Medarbejderne kan give eksempler på, hvorledes borgere støttes i at varetage så meget som muligt af egen personlige pleje.</p>		
2.3	<p>Borgerne fremtræder velplejet.</p> <p>Hvis tilsynsførende overværer plejen konstateres, at plejen gives omsorgsfuldt og i samarbejde med borger. Borger støttes i at udføre så meget som muligt selv og støttes i at udføre eventuelle relevante øvelser under plejen.</p>		

Tema 3 Kvaliteten af mad og måltider er tilfredsstillende

Samlet vurdering: 

Nr.	Målepunkter	Vurdering	Eventuelle uddybende beskrivelse af betydning for vurderingen
3.1	<p>Interviewede borgere svarer generelt positivt på følgende spørgsmål:</p> <p>Hvad synes du om maden her – morgenmad, frokost, aftensmad? Kommer du med forslag til maden på plejecentret? Er du tilfreds med stemningen ved måltiderne? Er der mulighed for ro, samtale, hygge mv.? Bliver der lyttet til dine ønsker, når du kommer med forslag til maden eller menuen?</p>		
3.2	<p>Medarbejderes beskrivelse af arbejdsgangene afspejler, at den enkelte borger opnår en positiv oplevelse af måltidet.</p>		
3.3	<p>Der foreligger menuplan, som er udarbejdet med involvering af borgere og tilgængelig for borgere og pårørende. Arbejdsgange sikrer, at der serveres tilpasset kost efter den enkelte borgers ernæringsbehov.</p>		<p>Ernæringsbehov: Kommentarer er medtaget under Tema 4.</p>
3.4	<p>Det iagttages, om rammerne for måltidet fremmer muligheden for sanseindtryk, medinddragelse og understøttelse af samvær.</p>		

Tema 4 Hjælpen til vedligehold af funktionsevne er tilfredsstillende

Samlet vurdering:

Nr.	Målepunkter	Vurdering	Eventuelle uddybende beskrivelse af betydning for vurderingen
4.1	<p>Interviewede borgere svarer generelt positivt på følgende spørgsmål:</p> <p>Går din dag almindeligvis med noget, du synes er rart/interessant/meningsfuldt? Er der mulighed for at lave de ting, der betyder noget? Kommer du ud i det omfang, du gerne vil? Bliver der lyttet, hvis du kommer du med ønsker eller forslag til aktiviteter eller andet på plejecentret? Er du nogensinde alene, selvom du har mest lyst til at være sammen med andre? Får du dækket dit behov for at være sammen med andre? Ved medarbejderne, hvad der er vigtigt for dig, når de hjælper dig? Hvor tilfreds er du med de daglige aktiviteter, der tilbydes på stedet?</p>		
4.2	<p>Medarbejdere kender borgeres aktuelle behov for vedligehold af fysiske og psykiske færdigheder, herunder hvilke hjælpemidler og velfærdsteknologiske løsninger, borger har brug for.</p>		<p><u>Selvhjulpenhed</u> Borgers mål og potentiale for selvhjulpenhed kan afdækkes af lokal ergoterapeut (leder) ved indflytningen.</p> <p>Der er ikke arbejdsgange, der fremmer, at terapeuters viden om vedligeholdende træning, der kan indarbejdes i den personlige pleje, indgår i medarbejdernes viden og i plejeplanen.</p>
4.3	<p>Der foreligger aktivitetsplan, som er lettilgængelig for borgere og pårørende. Medarbejdere og ledere beskriver arbejdsgange, som understøtter, at den enkelte borgers potentiale og ønsker er kendt af medarbejdere og at borger støttes i at deltage i relevante aktiviteter og samvær. Frivillige, organisationer og andre inddrages blandt andet gennem frivilligcentret for at understøtte etablering af tilbud.</p>		

4.4	<p>Ernæring: At medarbejderne kender og følger ledelsens fastlagte arbejdsgange og faglige metoder for hjælp til borgere i risiko for uplanlagt vægttab Element i "Social- og plejefaglige tilsyn 2020", målepunkt 3.4</p>	<p>Ernæringsindsatsen: Der foreligger ikke en lokal vejledning, der beskriver de fastlagte arbejdsgange og faglige metoder.</p> <p>Sygeplejersker beskriver de ønskede arbejdsgange. Siden seneste tilsyn er arbejdsgangene fastlagt, og vil blive skrevet ned til medarbejderne. Implementeringen er startet i 1 afsnit og de gode erfaringer vil blive spredt herefter.</p> <p>Tilsynsførende gennemgår borgerforløb for 7 borgere blandt andet ved stikprøver i omsorgsjournaler.</p> <p><u>Beslutning om vægthyppighed</u> For 1 nyere indflyttet borger er den nye praksis startet og der foreligger beslutning om mål for borger, vejehyppighed og kost. For øvrige borgere er arbejdsgangene ikke tilrettet på tilsynstidspunktet.</p> <p><u>Vejes borger efter borgers behov</u> For 1 borger er vejning sket som aftalt, bortset fra en manglende vejning. For de øvrige 6 borgere ses udfordring med at overholde vejeintervallerne. Medarbejderne fortæller om arbejdsgangene, når de ikke kan veje en borger den aftalte dag og skal sikre erstatningsvægt. Arbejdsgangene fremstår skrøbelige.</p>
------------	--	---

			<p>Reaktion ved uplanlagt vægttab Medarbejderne beskriver arbejdsgangene. De fremstår uensartede og der ses uoverensstemmelser i oplysningerne i Cura ift mål for indsatsen, vejehyppighed og kost m.m..</p> <p>Samlet set hindrer de skrøbelige arbejdsgange en tidlig opsporing af ernæringstruede borgere.</p>
4.5	At medarbejderne kan redegøre for målene for genoptrænings- og vedligeholdelsesforløbene hos relevante borgere og hvordan de – hos disse borgere - inddrager træningselementer og -aktiviteter i den daglige hjælp, pleje og omsorg (punkt 6.2 fra ældretilsynet 2020)		

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

Samlet vurdering: ████████

Nr.	Målepunkter	Vurdering	Eventuelle uddybende beskrivelse af betydning for vurderingen
5.1	Interviewede borgere svarer overvejende positivt på nedenstående spørgsmål: Hvor tilfreds er du med jeres fælles lokaler/de steder, hvor I alle er samlet?		
5.2	Fællesarealerne fremtræder ryddelige og rengjorte.		
5.3	På fællesarealerne er kommunikation og samvær mellem borgere og medarbejdere respektfuld og værdig		
5.4	Udearealerne fremmer et aktivt miljø, der stimulerer til mobilitet, vedligehold af mentale funktioner og samvær. Rammerne er trygge for beboerne.		

Tema 6 Kvalitet, tværfaglighed og sammenhæng i plejen

Samlet vurdering:

Nr.	Målepunkter	Vurdering	Eventuelle uddybende beskrivelse af betydning for vurderingen
6.1	<p>Interviewede borgere svarer generelt positivt på følgende spørgsmål:</p> <p>Synes du, at den hjælp, du får er lige god, uanset hvilken medarbejder, der hjælper dig? Oplever du, at personalet, du er i kontakt med kender dig og din historie? Oplever du, at fagpersoner, der skal hjælpe dig (assistenter, hjælpere, sygeplejersker, terapeuter, frivillige mm) arbejder sammen om din pleje og hverdagsaktiviteter? Hvis der er samarbejde mellem medarbejderne og dine pårørende, sker det så på den måde du ønsker? Er personalet generelt venlige/søde og omsorgsfulde? Synes du at personalet udviser respekt for dig? Hvor tilfreds er du samlet set med at bo her?</p>		
6.2	<p>Medarbejdere kender arbejdsgangene for at formidle viden videre, når borgers tilstand ændrer sig, og der opstår behov for faglig vurdering af assistent/demensvejleder/sygeplejerske/læge eller andre fagpersoner. Medarbejdere giver udtryk for respekt, nærvær og indlevelse i borgers situation og livshistorie.</p>		<p>Medarbejderne fortæller om arbejdsgangen for at formidle videre når borgers tilstand ændrer sig. Det sker primært mundtligt fra de medarbejdere, der har observeret ændringen i borgers tilstand.</p> <p>Triage er ved at blive indført i et ud af de 3 plejeområder. Herefter vil erfaringer blive spredt i de øvrige 2 områder.</p>
6.3	<p>Koordinering af tværgående arbejdsopgaver fremmer opgaveløsningen i hverdagen. Det kan eksempelvis være ernæringsområdet (kostmedarbejdere, sygeplejerske, assistenter/hjælpere), funktionsevne (assistenter, hjælpere, aktivitetsmedarbejdere, terapeuter, aktivitetsmedarbejder).</p> <p>Arbejdsgangene understøtter, at ansvars- og opgavefordelingen fungerer i hverdagen.</p>		<p>Siden seneste tilsyn er det tværfaglige samarbejde styrket, idet ledelsen udgøres af pædagog og ergoterapeut suppleret af 2 sygeplejersker.</p>

			<p>Det har styrket arbejdsgangene for at sikre den fornødne kvalitet.</p> <p>Ernæringsindsatsen er afhængig af velfungerende arbejdsgange mellem hjælpere, assistenter, ernæringsassistenter, sygeplejersker o.a. Disse arbejdsgange er under forbedring.</p>
6.4	Plejecentret varetager tøjvask uden for borgers bolig. Vejledning for tøjvask er lettilgængelig for medarbejderne. Tøjvasken sker i overensstemmelse med vejledningen		Det oplyses, at der ikke varetages vask på fællesmaskiner.

Tema 7 Det skriftlige arbejdsgrundlag

Samlet vurdering:

Nr.	Målepunkter	Vurdering	Eventuelle uddybende beskrivelse af betydning for vurderingen
7.1	<p><i>Det skriftlige arbejdsgrundlag for den praktiske hjælp – Tema 1</i></p> <p>Omsorgsjournalen indeholder lettilgængelige, opdaterede og handleanvisende oplysninger om borgers behov for praktisk hjælp og hvorledes støtten gives individuelt ud fra den enkelte borgers livsstil og ønsker.</p> <p>I omsorgsjournalen er borgers mål for praktisk hjælp dokumenteret. Evaluering og løbende opfølgning af indsatser er dokumenteret.</p>		<p>Personlig pleje: 2 ud af 7 borgerforløb indeholder handleanvisende og opdaterede oplysninger, som fremmer, at en medarbejder, der ikke kender borger så godt, kan udføre en genkendelig og tryk ydelse.</p> <p>Et fællestræk er, at informationerne fortæller, hvad borger har brug for hjælp til, men ikke hvad borger selv kan og har brug for støtte til forsat at kunne. For 3 borgere er alene opført: Bad hver xxxdag, men ikke oplysninger om borger har brug for lidt eller meget hjælp.</p> <p>Oplysninger for aftenvagten: Udfyldt for 2 ud af 7 undersøgte borgerforløb.</p> <p>For 2 ud af 5 relevante borgere er indført oplysning om, hvorvidt borger har sprog, forstår, er udadreagerende, er dementramt og andet.</p>
7.2	<p><i>Det skriftlige arbejdsgrundlag for den personlige hjælp og pleje – Tema 2</i></p> <p>Omsorgsjournalen indeholder lettilgængelige, opdaterede og handleanvisende oplysninger om borgers behov for personlig hjælp og pleje. Det er beskrevet, hvorledes støtten gives som hjælp til selvhjælp.</p> <p>I omsorgsjournalen er borgers mål for hjælp til personlig pleje dokumenteret. Evaluering og løbende opfølgning af indsatser er dokumenteret.</p>		<p>Ingen borgere har allergier og aktuel praksis er derfor ikke belyst på dette område.</p>
7.3	<p><i>Det skriftlige arbejdsgrundlag for "Mad og måltider" – Tema 3</i></p> <p>Af omsorgsjournalen fremgår det, når en borger har behov for særlig kost.</p> <p>Arbejdsgangene sikrer, at medarbejdere, der er involveret i maden, har lettilgængelig, skriftlig informationer om borgerens eventuelle allergier og intolerancer</p>		<p>Ernæring: Oplysningerne er samlet under tema 4.</p>
7.4	<p><i>Det skriftlige arbejdsgrundlag for "Hjælpen til vedligehold af funktionsevnen" – Tema 4</i></p> <p>Af omsorgsjournalen fremgår borgers potentiale og eventuelle eget mål for funktionsevne. Ændringer i borgers fysiske og/eller psykiske funktionsevne samt opfølgning her på fremgår af dokumentationen.</p>		

	Ernæringsindsatsen er dokumenteret		Funktionsevne: Oplysninger om borgers mål for funktionsevne foreligger generelt i journalen. For relevante borgere er ikke indsat henvisning til disse oplysninger i plejeplanen.
7.5	<i>Det skriftlige arbejdsgrundlag for "Kvalitet, tværfaglighed og sammenhæng i ydelsen" – Tema 6</i> Omsorgsjournalen opdateres systematisk i forhold til borgernes individuelle behov og løbende tilpasning af hjælp og støtte. Relevante oplysninger fra eksempelvis terapeuter er lettilgængelige for assistenter og hjælpere. Omsorgsjournalen rummer oplysninger om borgers livshistorie i det omfang, borger har ønsket det.		

Tema 8 Kvalitetsarbejdet: Opfølgning fra seneste tilsyn

Samlet vurdering:

Nr.	Målepunkter	Vurdering	Eventuelle uddybende beskrivelse af betydning for vurderingen
8.1	Der forefindes handleplan for målepunkter, hvor målopfyldelsen ikke var "Helt opfyldt" i 2019		Plejecentret anvender ikke skriftlighed som ledelsesredskab i kvalitetstyringen, hvilket gør styringen sårbar ved uplanlagt fravær.
8.2	Tilsynets anbefalinger er anvendt – eller det fremgår klart, hvilke valg, der alternativt er besluttet		
8.3	Der er igangsat tiltag		Der er opnået forbedringer på følgende områder: <ul style="list-style-type: none"> - Ugentlig bad (inkl. Erstatningsbad) - Lejringsvejledninger - Stemning ved måltider, sang - Madens kvalitet - Borgernes tilfredshed med hjælpen, uanset hvilken medarbejder der yder hjælpen - Opstart af triage
8.4	Effekten af tiltagene er evalueret		
8.5	Hvis effekten ikke er tilfredsstillende, er nye tiltag igangsat og evaluering planlagt/udført		
8.6	Fra 2019 – 2020 er sket forbedringer af målopfyldelsen for temaer, som ikke var "Helt opfyldt" i 2019 (Dette punkt baseres på tilsynsrapporterne: Resultat af 2019 sammenlignet med resultat 2020)		Primære forbedringsområder: <ul style="list-style-type: none"> - Ernæringsindsatsen (betydning for patientsikkerheden) - Beskrivelse af Borgeropgaver



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 beboernes 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 Odsherred Kommune. Tilsynet udføres efter manual, som er tilpasset behovene og prioriteringerne i Odsherred 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 et enkelt fokus med "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 samlet set er vurderet til at leve op til såvel lovgivningens krav, kommunens kvalitetsstandarder, øvrige interne beslutninger og værdier samt almene omsorgs- og sundhedsfaglige standarder.

Der kan være få afvigelser, som vurderes at være under forbedring.

**Godkendt med 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, øvrige interne beslutninger og værdier samt almene omsorgs- og sundhedsfaglige standarder. Der er ikke konstateret betydelige problemer i et af målområderne, men dele af den leverede ydelse og/eller det skriftlige arbejdsgrundlag lever ikke op til den fornødne kvalitet.

Målopfyldelse forventes at kunne opnås indenfor kortere tid gennem forbedringsindsats.

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, øvrige interne beslutninger og værdier samt almene omsorgs- og sundhedsfaglige standarder.

Der kræves en bevidst og målrettet forbedringsindsats for at opnå forbedringer.

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 tilsynsvirksomheden

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, kvalitets-chef, 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 besluttet (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 i samarbejde med Dansk Selskab for Patientsikkerhed.