



## Kommunal tilsynsrapport 2016

**Dato:** 28/9 2016

**Plejecenter:** Friplejehjemmet Bedsted

**Leder:** Anne Balsby

**Tilsynet er udført af:**

Bente Krogsgaard Hornstrup og Bente Øllgaard

**Fokusområde for det kommunale tilsynsbesøg 2016:**

Intet særskilt fokusområde.

**Beskrivelse af stedets faciliteter:**

Plejecenteret er opført i 2013

Antal beboere: 26 beboer, 24 lejligheder, somatiske beboer.

Indflytningspjece: Der foreligger en lille pjece med lidt info på hjemmesiden.

### 1. Tilsynets samlede vurdering

**Anbefalinger:**

At der følges op på sidste års anbefalinger.

**Bemærkninger:** Der er ikke fulgt op på anbefaling fra forrige års tilsyn om, at der skal laves livshistorier ved alle beboere.

Der er modtaget høringsbemærkninger til rapporten og der er ændret på de faktuelle fejl, der blev påpeget.

### 2. Ledelse, organisation og udvikling

Ledelsen	Bemærkninger	Anbefalinger
Leder Anne Balsby har ferie, samtalen er foretaget sammen med stedfortræder og sygeplejerske på centret, Anne Louise Mortensen  1) Aktuel beboersammensætning?  Er der sket væsentlige ændringer, beboere med særlige behov?	Beboerne er blevet mere komplekse, meget bredt i forhold til plejeopgaver. Der er tale om somatiske borgere samt borgere med demens.  Der har ikke været den store udskiftning den seneste tid.	

<p>Normering i forhold til beboer sammensætning?</p>	<p>Stedfortræderen mener, at stedet er godt normeret. Man arbejder på, i forbindelse med naturlig afgang, at få flere social- og sundhedsassistenter.</p> <p>Lige pt. er der nogle langtidssygemeldinger.</p>	
<p>2) Hvordan har ledelsen fulgt op på tidligere tilsynsbesøg?</p>	<p>Anbefalingen fra forrige års tilsyn, omhandlende en mere opdateret hjemmeside, hvor tilsynsrapporterne lå til rådighed, er fulgt. Tilsynsrapporterne findes nemt på hjemmesiden. Angående anbefalingen omhandlende fortsat arbejde med beboernes livshistorie, så ses der ved 1 ud af de 3 stikprøvebeboere, at ingen livshistorie er dokumenteret i omsorgsjournalsystemet (borgeren indflyttet i april 2016)</p>	<p><b>Bemærkning: Der er ikke fulgt op på anbefaling fra forrige års tilsyn om, at der skal laves livshistorier ved alle beboere.</b></p>
<p>3) Hvordan foregår data -indsamlingen i forbindelse med helhedsbeskrivelse og livshistorie?</p> <p>Fokusområder - hvordan bruges disse i dagligdagen?</p>	<p>Det er typisk kontaktpersonerne, der står for indsamlingen. På Friplejehjemmet Bedsted, har hver beboer to kontaktpersoner. Én social- og sundhedsassistent og én social- og sundhedshjælper. Sygeplejersken er tovholder.</p> <p>Planen er at data-indsamling skal foregå så hurtig som mulig. Intentionen er, at der laves rutiner, hvor sygeplejersken sammen med kontaktpersonerne gennemgår beboerne og ser, om noget skal ajourføres. Det er dog ikke helt implementeret endnu.</p> <p>Der er aftale om, at hvis der opstår noget nyt, så dokumenteres det i notater. Hvis problemet varer ved, så oprettes der fokusområder. Typisk er det sygeplejersken, der opretter fokusområder.</p>	
<p>4) Hvordan arbejdes der med opfølgning af plejen/ praktisk bistand?</p>	<p>Det er en vurdering. Opdateres ved behov. Der er plejemøder ca. 4-5 gange årligt.</p>	

<p>Hvordan bruges Thisted Kommunes kvalitetsstandarder i hverdagen?</p> <p>Rengøring af beboernes boliger varetages af?</p> <p>Hvor ofte får beboerne gjort rent i egen bolig?</p> <p>Rengøring af servicearealerne varetages af?</p> <p>Hvor ofte varetages rengøring af servicearealerne?</p> <p>Mad – mulighed for ønsker?</p>	<p>Der er kendskab til Thisted Kommunes kvalitetsstandarder. Kvalitetsstandarderne er tilgængelige på Friplejehjemmets fælles server. Man arbejder ud fra kvalitetsstandarderne. Lederen sørger for opdateringer via mail.</p> <p>Alle gør rent, men hovedsagelig social- og sundhedshjælperne eller husassistenten</p> <p>Beboerne får gjort rent hver 14. dag</p> <p>Husassistent varetager rengøring af fællesarealer 1 gang ugentlig, spise/dagligstue rengøres 3 gange i ugen.</p> <p>Der er tilknyttet en kok på Fri - plejehjemmet. Der laves specialmad til dem, der har behovet. Der bliver gjort rigtig meget ud af maden, der er flere retter både middag og aften. Varm mad til aften og lun samt kold til middag.</p>	
<p>5) Afgørelser og vurdering af beboernes funktions- og mestringssevne - Hvem udarbejder afgørelser?</p> <p>Ud fra hvilke kriterier udarbejdes afgørelser?</p>	<p>Det er Thisted Kommunes Visitation, der visiterer til ydelserne og derfor også dem, der udleverer skriftlige afgørelser samt klagevejledning.</p>	
<p>6) Patientsikkerhed Hvordan sikres information og implementering af fagligt nyt/instrukser og retningslinjer?</p> <p>Hvordan sikrer I prioriteringer af vigtige opgaver ved f.eks. sygefravær</p> <p>Hvordan introduceres nyansatte?</p>	<p>Ny implementering/information gives via mails til medarbejderne, nyhedsbog og personale-/plejemøder.</p> <p>Der prioriteres efter behov. Afhænger af hvor den største plejetyngde er. Vigtigst er, at beboeren er i fokus.</p>	

<p>Er der beboere, der har værgemål? Hvordan håndterer I det?</p> <p>Er der beboere, hvor der er ansøgt om magtanvendelse? Hvordan håndterer I det?</p> <p>Er der beboere, der er udad reagerende? Hvordan håndterer I det?</p>	<p>Der er en ensartet og udførlig introduktion til nyansatte. Der er en velkomstseddel, som man følger.</p> <p>I de tilfælde, hvor der er udad - reagerende beboere, gør man brug af pædagogiske tilgange. Demenskoordinator bruges også. Der udarbejdes døgnrytmeplaner ved behov, det fungerer rigtig godt, er erfaringen. Man prøver så vidt muligt, at undgå magtsituationer.</p>	
<p>7) Personaleudvikling Hvilke initiativer er i gang siden sidste tilsynsbesøg? kurser/ efteruddannelse, andet.</p> <p>Får personalet supervision i forbindelse med komplekse plejeforløb?</p>	<p>Flere er på NADA kursus, hvilket de kan se har effekt på nogle af beboerne med fx uro, angst mm. Der er kursus ABC ift. demens. Medarbejderne opfordres til at tage på kursus.</p> <p>Der er funktionsbeskrivelser for alle faggrupperne, som findes på Fripkehjemmets fælles server.</p> <p>Supervision kan gives i forbindelse med plejemøder. Demenskoordinator benyttes også her.</p> <p>Der spørges ind til om Fripkehjemmet er introduceret til de nye fagprofiler. Bente Ølgaard, vil få dem sendt ud til centeret.</p>	
<p>14) Andet</p>		

### 3. Beboerne og de leverede ydelser

Inden interview af 2-3 beboere gennemsyn af helhedsbeskrivelse og livshistorie hos disse beboere m.h.p. om der er overensstemmelse.

Beboerne	Bemærkninger	Anbefalinger
<p>1) Den personlige pleje: Er du tilfreds med den hjælp, du får til den personlige pleje?</p> <p>Medinddrages du i den personlige pleje/de daglige gøremål?</p>	<p>Alle 3 beboere synes, at de får den hjælp, de har brug for. Én beboer hjælper kun meget lidt til, én hjælper til med alt hvad han kan, og én klarer stort set personlig pleje selv. Én beboer giver udtryk for, at der er for lidt personale i weekenderne.</p>	

<p>Får du den hjælp, du har behov for?</p> <p>Tilsynets indtryk: Er beboeren velsoigneret? Bad?</p> <p>Stemmer dokumentation i omsorgsjournal overens med indtrykket hos borgeren?</p>	<p>Generel tilfredshed med personlig pleje.</p> <p>Alle tre beboere var velsoignerede, pæne og rene.</p> <p>Der manglede livshistorie på én af beboerne. De daglige handleplaner var udfyldt meget omhyggeligt, og gav et godt indblik i hjælpen hos beboerne. Dog var det svært at danne overblik i fokusområderne, der godt kunne trænge til ajourføring.</p>	
<p>2) Den praktiske bistand: Er du tilfreds med rengøring af boligen?</p> <p>Tilsynets indtryk: Hvordan er rengøringsstandarden?</p>	<p>Alle 3 beboere får hjælp til rengøring. Generel tilfredshed. Én beboer hjælper til i forbindelse med rengøring.</p> <p>Alle tre lejligheder var pæne opryddelige, hos én beboer var der lidt snavset på gulvet. To af beboerne er rygere, det kan selvfølgelig fornemmes.</p>	
<p>3) Social trivsel og dialog: Er det ofte det samme personale, der kommer?</p> <p>Er det et problem, hvis det er forskelligt personale, der kommer?</p> <p>Kender du din kontaktperson?</p> <p>Hvordan er omgangstonen?</p> <p>Banker personalet på, inden de kommer ind til dig?</p>	<p>Alle tre beboere giver udtryk for, at det er skiftende personaler, der kommer og hjælper, én synes det er ok, én vil ikke bedømme, om det er godt eller skidt, én ville "selvfølgelig helst have dem, hun bedst kunne lide kom hos hende".</p> <p>To af beboerne vidste ikke, at de havde kontaktpersoner. Én beboer kendte godt sine kontaktpersoner.</p> <p>To beboere synes, der er en god omgangstone, én beboer synes tonen er god, men at hun har oplevet den bedre på et andet plejecenter.</p> <p>Alle tre beboere fornemmer, at der bankes på hver gang, plejepersonalet kommer ind.</p>	
<p>4)</p>		

<p>Aktiviteter: Er der passende med aktiviteter?</p> <p>Er du tilfreds med den info du får i forbindelse med aktiviteter?</p> <p>Hvor tit kommer du ud og får frisk luft?</p> <p>Får du/har du fået tilbud om træning?</p>	<p>Generelt for alle tre beboere er, at de godt kan få tiden til at gå. Én af beboerne er lidt yngre end de resterende beboere, og hun synes, at de aktiviteter/arrangementer, hvor der kommer nogen udefra, er det, der passer hende bedst. Umiddelbart, lyder det ikke til de tre valgte beboere benytter sig særligt meget af aktiviteterne, men de snakker med de andre beboere, og kan godt lide det sociale.</p> <p>Der kommer en skriftlig seddel ud omkring aktiviteterne og tidspunkter. Plejepersonalet er også gode til at informere.</p> <p>Én beboer kommer ikke så meget ud, bruger ikke rigtig sin terrasse, har det fint med at være inde. Én vil rigtig gerne gå ture og benytter sig gerne af de nye cykler. Én er afhængig af kørestol, men kommer som regel ud hver dag, hvor der køres en lille tur.</p> <p>Ingen af beboerne giver udtryk for, at de har behov for træning (det ses dog i omsorgsjournalen at der er tilkøbt træning ved nogle af beboerne)</p>	
<p>5) Maden: Hvad synes du om maden?</p> <p>Er du tilfreds med den måde maden serveres på?</p> <p>Er der mulighed for selv at bestemme, hvad man vil have?</p>	<p>To beboere synes, at maden er rigtig god og velsmagene. Én beboer synes, at maden er okay, men giver udtryk for, at især kagerne ikke er efter hendes smag. Der bliver taget hensyn til særønsker. To beboere spiser sammen med alle de andre, én beboer vil helst sidde for sig selv, da han har voldsomme hosteanfald.</p> <p>Én beboer informere om, at man kan bestille særligt mad til sin fødselsdag mod betaling.</p>	
<p>6) Boligen: Er du tilfreds med din bolig?</p>	<p>Alle tre beboere er meget tilfredse med deres lejlighed, De bruger ikke deres terrasse/altan så meget.</p>	

#### 4. Personale.

Interview af medarbejdere ansat i plejen 2-3 personer

Personale	Bemærkninger	Anbefalinger
<p>Samtale med 1 social- og sundhedsassistent og 1 social- og sundhedshjælper.</p> <p>1) Værdigrundlag:</p> <p>Hvilke værdier mener du dit arbejde i den daglige pleje er præget af?</p> <p>Værdigrundlag på plejecenteret?</p>	<p>Værdien ses i den respekt, der er for den enkelte beboer. De ses der, hvor de er.</p> <p>Friplejehjemmet har deres eget værdigrundlag "vær mod andre, som du vil, de skal være mod dig"</p>	
<p>2) Kvalitetsstandarder: Kendskab til kvalitetsstandarder for Personlig pleje/omsorg, praktisk bistand samt træning?</p>	<p>Der er lavet regler på friplejehjemmet, som er lavet ud fra kvalitetsstandarderne. Personalet ved de findes, men de interviewede ved ikke, om de har dem på skrift på kontoret.</p> <p>På Friplejehjemmet kan man tilkøbe ekstra ydelser, fx ekstra rengøring, hvor fx husassistenten betales for at lave disse ekstra ydelser.</p>	
<p>3) Maden/ernæring Tilberedes maden på plejecenteret? Hvordan sikres, at beboerne får drikke efter behov? Måles der BMI, vejes beboerne med jævne mellemrum Andet</p>	<p>Maden tilberedes på plejecenteret, som har deres egen kok ansat.</p> <p>Der regnes BMI ud ved indflytning. Ellers vejes beboerne enten hver måned eller hvert halve år, afhængig af behov og risiko for vægttab. Der er et system på et ark på kontoret.</p> <p>Personalet spise altid sammen med beboerne, dette er en regel på Friplejehjemmet. Det gør, at personalet bliver mere opmærksomme på, hvis der sker adfærdændring hos beboerne i forbindelse med måltiderne.</p> <p>Måltiderne er dagens højdepunkt.</p>	
<p>4) Instruktioner for ansvar/kompetence og opgavefordeling:</p>	<p>Der er en beskrivelse af kompetencer og funktionsbeskrivelser i forhold til faggrupper.</p> <p>I forhold til dokumentation, er der synlig seddel om, hvem af</p>	

<p>Hvor finder du proceduremapper og retningslinjer for magtanvendelse?</p> <p>Hvordan introduceres du til dem?</p>	<p>kontaktpersonerne, der har ansvar for hvad. (Her skelnes mellem social- og sundhedshjælperkontaktperson eller social- og sundhedsassistentkontaktperson).</p> <p>Plejecentret har deres eget drev, hvor alle instrukser er samlet.</p> <p>Der sendes mail ud med vedhæftet retningslinje eller instruks. Personalemøder eller plejemøder.</p> <p>Personalet virker bekendt med, hvornår der er tale om magtanvendelse. Man prøver som udgangspunkt at undlade magtanvendelse, men benytter pædagogiske metoder. Personalet er bekendt med ansøgning om magttiladelse og indberetning ved brug.</p>	
<p>5) Kvalitet og patientsikkerhed:</p> <p>På hvilke områder har I fokus på at udvikle og sikre kvaliteten i den daglige pleje? Er der mulighed for at komme på kursus, og er der særlige fokusområder eller kurser for personalet?</p> <p>Har du de kompetencer, der skal til for at udfører det daglige arbejde? Indflydelse på eget arbejde samt kompetenceudvikling, udfyldelse af delegationsskemaer?</p>	<p>På Friplejehjemmet, har man ikke opdelt ansvarsområder, men man har forskellige interesseområder. Dette er dog ikke nedskrevet, så det er noget man efterhånden ved, hvem man skal gå til.</p> <p>Det er sygeplejersken og lederens ansvar at oplære personalet i nye opgaver.</p> <p>Der er mulighed for at komme på relevante kurser. Lederen opfordrer ofte til det, og der hænger som regel opslag med nye interessante kursustilbud. De, der har været på kursus, får mulighed for at udbrede deres nye viden på personalemøder/plejemøder.</p> <p>Personalet føler, at de har de rette kompetencer De føler, at der er frihed under ansvar med mulighed for at sige fra.</p>	
<p>6) Psykisk arbejdsmiljø: Hvordan er kontakten til din leder? Er der lydhørhed?</p>	<p>Der er et godt samarbejde mellem faggrupperne. Man føler, at hjælpen er tæt på ved behov.</p>	



<p>Internt samarbejde faggrupperne imellem? Samarbejdet med de pårørende?</p> <p>Fysisk arbejdsmiljø: Forflytninger i det daglige arbejde og brug af forflytningsbeskrivelser? Brugen af hjælpemidler?</p>	<p>Der er rigtig god kontakt til leder, lederen er på centret langt de fleste hverdage. Personalet føler, at lederen lytter til de behov der er.</p> <p>Det er forflytningsvejlederen på centret, der udarbejder forflytningsvejledninger og instrukser ved nye hjælpemidler. Ved tillæring af nyt bruger man trafiklysfarverne. Rød, når man ikke kender det, gul når man kender lidt til det, og grøn, når den nye opgave er tillært.</p> <p>Er der behov for nye hjælpemidler, så kontakter man forflytningsvejleder, og hun går til lederen. På Friplejehjemmet skal man selv anskaffe sig APV hjælpemidler.</p> <p>Det er også forflytningsvejlederen, der opretter fokusområde omkring forflytning.</p>	
<p>7) Hvordan er informationen, og på hvilken måde formidles den? Personalemøder? Andre møder nyhedsbrev?</p> <p>Introduktion af nyt personale?</p>	<p>Information gives på personalemøder/plejemøder. Mange informationer kommer også på mails.</p> <p>Der har været efterlyst mere information fra bestyrelsen, og dette skulle gerne efterkommes fremover.</p> <p>Lederen har ansvaret for introduktion. Lederen uddelegerer til medarbejderne, hvis de skal informere om netop deres interesseområde. Som noget nyt er man begyndt med mentorordning.</p>	
<p>8) Andet</p>	<p>Personalet benytter deres eget tøj, der er en instruks om, ved hvilke opgaver der skal benyttes plastikforklæde.</p>	

### 5. Besigtigelse af stedets lokaler og fælles faciliteter

Ved tilsynsbesøget på Friplejehjemmet Bedsted var stedet præget af hyggelig atmosfære, dejlig duft af nylavet mad.

Vi blev taget imod af Fie, som er Friplejehjemmets hund.

Tilsynets indtryk af rengøringsstandarderne på servicearealerne: Der var pænt rent i alle fællesarealerne.

De fysiske rammer og udenoms arealerne; Alt synes nyt og lyst. Man har åbnet op, så der er "kontakt" mellem stueetagen og 1. sal, hvilket giver en fornemmelse af sammenhold på hele centret.

Der ses lille hyggelig fælles terrasse udendørs. Der er altan eller terrasse fra hver lejlighed.

## Bilag 1

1

**Ingen Bemærkninger** Dette betyder, at det observerede ud fra en helhedsvurdering inden for pleje / omsorg og praktisk hjælp lever op til forvaltningens regler, procedurer, instrukser, værdier, kvalitetsstandarder og almen faglig standard.

2

### **Bemærkninger**

Dette betyder, at det observerede ud fra en helhedsvurdering på få områder inden for pleje / omsorg og praktisk hjælp ikke lever op til forvaltningens regler, procedurer, instrukser, værdier, kvalitetsstandarder og almen faglig standard. Der er uhensigtsmæssige forhold som områdeleder skal sammen med plejeenheden udarbejde en tids - og handleplan for de tiltag, der skal iværksættes for at rette op på pågældende mangler. Planen sendes til, fagkoordinator Bente Øllgaard.

3

### **Betydende mangler**

Dette betyder, at det observerede ud fra en helhedsvurdering på flere områder inden for pleje / omsorg og praktisk hjælp ikke lever op til forvaltningens regler, procedurer, instrukser, værdier, kvalitetsstandarder og almen faglig standard. Ligeledes gældende for alvorlige pleje- omsorgsmæssige fejl og mangler. Områdeleder skal sammen med plejeenheden udarbejde indenfor (skriv antal) dage en tids - og handleplan for de tiltag, der skal iværksættes for at rette op på de påpegede mangler. Planen sendes til, fagkoordinator Bente Øllgaard.

4

### **Kritisable forhold**

Dette betyder, at det observerede ud fra en helhedsvurdering på mange vigtige områder inden for pleje / omsorg og praktisk hjælp ikke lever op til forvaltningens regler, procedurer, instrukser, værdier, kvalitetsstandarder og almen faglig standard.

Ligeledes gældende for alvorlige pleje- omsorgsmæssige fejl og mangler. Områdeleder skal sammen med plejeenheden udarbejde indenfor (skriv antal) dage en tids - og handleplan for de tiltag, der skal iværksættes for at få rettet op på påpegede mangler. Planen sendes til, fagkoordinator Bente Øllgaard.

