

HJORTSHØJ & MØLLER CARE
G.C. AMDRUPS VEJ 5
TLF. 26185690
Mettehjortshoj@gmail.com

Årsberetning
2020
Kommunalt tilsyn på
Plejehjem
Hedensted Kommune

1. Indledning	3
3. Sammenfatning af fund	4
4. Borgeroplevet kvalitet	6
4.1 Selvbestemmelse og kommunikation	6
4.2 Aktiviteter	6
4.3 Pårørende	7
4.4 Personlig pleje / Praktisk hjælp og rehabilitering	7
4.5 Ernæring og kost	8
5. Dokumentation i Cura	8
6. Medarbejderoplevet kvalitet / dialogmøde	9
6.2 Pårørende	9
6.3 Aktiviteter	10
6.4 5.2 Personlig pleje / Praktisk hjælp og rehabilitering	10
6.5 Ernæring og kost	11
6.6 Hygiejne	12
7. Samlet vurdering efter tilsynsbesøgene	13
Bilag 1 Tilsyn med de kommunale plejeboliger Hedensted Kommune 2013- 2020	13
Bilag 2 - Samlet vurdering efter tilsynsbesøg	14
Bilag 3 – Beskrivelse af målepunkter Kommunalt tilsyn 2020	15
Bilag 3 – interviewguides	18

1. Indledning

Hjortshøj & Møller Care har gennemført uanmeldte kommunale tilsyn på Hedensted Kommunes 9 plejecentre i november måned og fire blev som følge af Corona-restriktionerne udsat til primo januar 2021. Tilsynene har taget udgangspunkt i social -og sundhedslovgivningen samt i Hedensted Kommunes vedtagne kvalitetsstandarder for praktisk hjælp og personlig pleje. Tilsynene er foretaget af sygeplejefaglige konsulenter Mette Hjortshøj og Mari Tang Sevelsted fra konsulentfirmaet Hjortshøj & Møller Care. Ved hvert tilsynsbesøg er der givet en mundtlig tilbagemelding til lederen, hvad angår den samlede vurdering af tilsynet. Efterfølgende har den tilsynsførende udarbejdet en tilsynsrapport, der er sendt til lederen m.h.p. at kunne give et hørings svar til rapporten. Herefter udsendes den endelig godkendte tilsynsrapport til det respektive plejecenter, hvor rapporten fremlægges for personalet.

Formål

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

Der blev med Hedensted Kommune aftalt følgende:

Faglige fokusområder for tilsynet 2020 i Hedensted kommune:

- ✓ Et værdigt liv – respektfuld kommunikation
- ✓ Pårørende inddragelse og samarbejde
- ✓ Aktivitet
- ✓ Personlig- og praktisk hjælp, omsorgsfuld pleje og rehabilitering
- ✓ Hygiejne
- ✓ Sundhedsfaglig dokumentation

Metoden anvendt ved de uanmeldte tilsyn:

På hvert plejecenter har tilsynet interviewet tre borgere og en til to pårørende ud fra et udarbejdet interviewskema - med fokus på målepunkter for borgeroplevet kvalitet (bilag 3). Tilsynet har samtidig foretaget tjek af dokumentationen hos de interviewede borgere i dokumentationsredskabet Cura.

Der er ved tilsynet endvidere afholdt dialogmøde med ledere og medarbejdere ud fra udarbejdet interviewguide - med fokus på målepunkter for medarbejderoplevet kvalitet.

De to interviewguides er udarbejdet med udgangspunkt i de faglige fokusområder for 2020, hvorfor disse også er godkendt af kommunen inden tilsynenes påbegyndelse.

Tilsynene i år har været målrettede og udbytterige. Borgere, ledere og medarbejdere har vist stor imødekommenhed, og de har været tilfredse med formen og metoden, som tilsynene har foregået under.

Oplysninger om plejehjemmene:

I de enkelte tilsynsrapporter er der en beskrivelse af det enkelte plejehjem med en normeringsoversigt, anbefalinger til ikke opfyldte målepunkter samt udviklingspotentialer m

2. Tilsynet samlede konklusion:

Det er tilsynets oplevelse at borgerne på de 9 plejehjem i Hedensted kommune trives og har det godt. Borgerne får en omsorgsfuld og respektfuld pleje. Borgerne oplever generelt, at de har et meningsfuldt og værdigt liv, hvor deres selv- og medbestemmelsesret bliver tilgodeset. De pårørende tilsynet interviewede tilkendegiver alle at være tilfredse med såvel plejen af deres kære som den støtte og inddragelse de selv modtager. Tilsynet fandt primært kvalitetsbrist i forhold til dokumentationen jf. afsnit 2. På dialogmøderne fremkommer medarbejderne med mange gode vigtige værdier, tanker, faglige overvejelser og beskrivelser af hvert enkelt plejehjems kultur og særkende.

3. Sammenfatning af fund

Samlet vurdering af de 9 tilsynsbesøg:

Hjortshøj & Møller Care har efter tilsynsbesøgene vurderet, at 8 ud af 9 plejecentre indplaceres i kategorien: Ingen bemærkninger, Se Bilag 1, side 11

Et plejecenter indplaceres i kategorien: Bemærkninger. Dette plejecenter har udarbejdet en relevant handleplan for den pågældende kvalitetsbrist.

Tilsynet har givet bemærkning på:

- At døgnrytmeplanen for en borger med terminalbevilling er ganske mangelfuld.

På de otte øvrige plejecentre var ikke alle målepunkterne opfyldte, men dette har ikke givet anledning til at give bemærkninger. Der er dog givet anbefalinger til ikke opfyldte målepunkter og udviklingspotentialer.

Samlet oversigt over anbefalinger til ikke opfyldte målepunkter og udviklingspotentialer

Et værdigt liv – respektfuld kommunikation

Anbefaling til ikke opfyldte målepunkter

- Under dette punkt fandt tilsynet ikke anledning til at fremkomme med anbefalinger

Personlig- og praktisk hjælp, omsorgsfuld pleje og rehabilitering

Anbefaling til udviklingspotentialer:

- At de relativ selvhjulpne borgere ikke "glemmes" i en travl hverdag og, at 1 til 1 tid også prioriteres med disse f.eks. ved brug af klippekort
- At de borgere hvis lejligheder, der af en eller anden grund bliver ekstra snavsede, får tildelt ekstra hjælp til rengøring
- At mulighederne for at få f.eks. en flexjobber til at varetage tøjvasken undersøges. Herved kunne der
- Frigives ressourcer til andre ting.

Aktivitet

Anbefaling til ikke opfyldte målepunkter:

- At man sikrer sig, at alle borgere bliver tilbudt at deltage i udbudte aktiviteter

Ernæring og kost

Anbefaling til udviklingspotentiale:

- At der er fokus på at imødekomme borgernes individuelle ønsker i forhold til maden
- At der fortsat arbejdes med, at der er fokus på at skabe en god stemning omkring måltiderne.
- At der altid er måltidsværter ved bordet, der har til opgave at skabe rolige og trygge rammer for borgerne. Mulighederne for at indføre differentieret måltid kunne i perioder overvejes.

Pårørende inddragelse og samarbejde

Anbefaling til udviklingspotentiale:

- At der er fokus på videregivelse af fælles informationer til de pårørende - her kunne mailkorrespondance/nyhedsbrev pr mail være en oplagt mulighed

Hygiejne

Anbefaling til udviklingspotentiale

- Under dette punkt fandt tilsynet ikke anledning til at fremkomme med anbefalinger

Dokumentation:

Anbefaling til udviklingspotentiale/ikke opfyldte målepunkter:

- At alle væsentlige helbredsoplysninger fremgår i dokumentationen
- At funktionsevne tilstandene opdateres/revurderes i dokumentationen (dette er aktuelt for 2 plejecentre)
- At helbredstilstande - vurderingen udfyldes/opdateres med tilhørende ydelse/handlingsanvisning
- (dette er aktuelt for 3 plejecentre)
- At i forhold til dokumentationen gøres afsluttede problemområder potentielle i stedet for at de vedvarende figurerer som aktuelle. Dette for overskuelighedens skyld.
- At der hos borgere med insulinkrævende diabetes udfærdiges handlingsanvisninger/instrukser for tiltag ved for højt/for lavt blodsukker
- At lægekontakter og evt. nye ordinationer/vejledninger dokumenteres i journalen
- At observationer/evalueringer i forhold til et problemområde/en indsats dokumenteres med jævnlige og relevante mellemrum
- At der bliver handlet på observationer af afvigende helbredstilstande og rette fagperson bliver
- er inddraget. I dette tilfælde en diætist.
- At der hos borgere med insulinkrævende diabetes udfærdiges handlingsanvisninger/instrukser for tiltag ved for højt/for lavt blodsukker
- At man får verificeret om borgeren har diabetes eller ej. Ud fra denne viden kan eventuelle tiltag iværksættes

- At der oprettes en indsats med handlingsanvisninger og observationer i forhold til varetagelsen og observationerne af det diabetiske fodsår hos den pågældende borger.
- At observationer/vurdering af huden omkring indstiksstedet hos en borger med topkateter fremgår af dokumentationen med jævnlige intervaller
- At besøgsplanen opdateres, således funktioner ikke bliver glemt. Til dette formål anbefaler tilsynet struktureret audit hver 3. måned. (dette er aktuelt for 3 plejecentre)
- At der udfærdiges en livshistorie for alle borgerne
- At der, selvom det drejer sig om et lille plejehjem, hvor alle kender alle og, hvor der arbejdes ud fra en kendt, fælles referenceramme, generelt er fokus på, at dokumentationen af helbredstilstande, handlingsanvisninger og besøgsplan alligevel er tilstrækkelig.

4. Borgeroplevelset kvalitet

Ved tilsynsbesøgene blev der interviewet 3 borgere og mindst en pårørende på hvert plejehjem ud fra interviewschema bilag 3 og de udarbejdede målepunkter bilag 2.

4.1 Selvbestemmelse og kommunikation

De borgere tilsynet talte med tilkendegiver alle, at de føler sig set, hørt og forstået. Samtlige af de adspurgte borgere er glade for og tilfredse med at bo på de respektive plejecentre og angiver, at der er en god og respektfuld omgangstone. Borgerne oplever, at de bliver medinddraget og, at deres selv- og medbestemmelsesret bliver respekteret - dette bl.a. i forhold til en fleksibel døgnrytmeplan, hvor der bliver tilgodeset individuelle ønsker og behov. Personalet bliver på alle 9 plejecentre omtalt i meget rosende vendinger.

Borgerudsagn:

"jeg tror ikke, der er noget sted, der er bedre end her".

"jeg oplever, at jeg bliver set og hørt - der er ingen, der handler hen over hovedet på mig".

"vi bliver passet så godt på her. Det er mit hjem og jeg er så glad for at være her".

"de spørger mig altid inden de gør noget, og jeg kan selv bestemme min døgnrytme"

"vi har et helt fantastisk personale her. Jeg kan gøre som jeg vil"

"jeg har en fast ugentlig badedag men, hvis jeg skal noget, kan det laves om"

"omgangstonen er fin og alle taler pænt og respektfuldt"

"Der er en god atmosfære her og en god tone. Jeg har også indtryk af, at personalet har det godt og det smitter jo af"

4.2 Aktiviteter

De borgere tilsynet talte med tilkendegiver, at de har en meningsfuld hverdag og føler sig ikke ensomme. 2020 med Corona og heraf følgende restriktioner i forhold til bl.a. besøg og udbuddet af aktiviteter har dog været et udfordrende år for de fleste af borgerne og de angiver, at de ser frem til en forhåbentlig normal hverdag snart igen. De fleste af de adspurgte borgere har gode familierelationer og samværet med de nære pårørende er det, der skaber mest glæde og mening i borgernes liv. Fjernsynet angives at være en god kilde til adspredelse for mange og derudover fortæller borgerne, at de sætter pris på forskellige fællesaktiviteter som stolegymnastik, gudstjenester, bankospil, højtlesning, sang- og musikarrangementer og udflugter. Endelig fremhæves fællesskabet med de øvrige beboere som en væsentlig komponent i en meningsfuld hverdag for mange af borgerne. Nogle få af de adspurgte borgere ønsker dog ikke at deltage i aktiviteter og

fravælger bevidst fællesskabet i mere eller mindre grad. Disse borgere fortæller, at de har det godt i deres eget selskab. Borgernes til- og fravalg respekteres af personalet.

Borgerudsagn:

"jeg har fået en god og stabil hverdag efter jeg er kommet her. Jeg var utryk ved at være derhjemme".

"jeg går til banko og sang og er med på de busture, jeg bliver tilbudt"

"vi hygger os sammen og laver forskellige ting. F.eks. er der nogen, der syr eller strikker og andre, der læser"

"jeg deltager i det, jeg har lyst til som f.eks. mandemøder og udflugter. Men jeg trækker mig ofte og vælger at være for mig selv i min lejlighed".

"jeg har en udmærket hverdag selvom der ikke foregår så meget pga. Corona. Jeg har heldigvis mine pårørende. De er flinke til at besøge mig"

"jeg keder mig aldrig, der sker altid noget her"

"jeg er meget glad for at være sammen med de andre beboere"

4.3 Pårørende

Hos de pårørende, som tilsynet talte med, er der en meget høj grad af tilfredshed. De tilkendegiver alle, at de oplever at blive medinddraget og set og hørt. Indflytningssamtalerne fremhæves som en værdsat og vigtig start på et godt samarbejde.

De pårørende angiver samstemmigt, at der er en god atmosfære og en god omgangstone på centrene. Personalet roses for at være tilgængelige, imødekommende og omsorgsfulde og for at tale pænt og respektfuldt.

De pårørende adviseres typisk om ændringer i borgerens tilstand eller medgives andre informationer via telefonopkald eller, når de er på besøg på centrene. Enkelte steder forefindes der samtalebøger til udveksling af informationer. Fælles beskeder formidles via mail, Facebook eller små publikationer. Enkelte pårørende er eller har været med i pårørenderåd eller pårørendegrupper, mens andre ikke har følt behovet herfor.

Der fremføres to kritikpunkter: Det ene punkt er relateret til de centre, hvor der ikke forefindes vaskemaskine i borgernes lejligheder. Her finder en pårørende det beklageligt at personalet bruger uforholdsmæssig megen tid på at vaske borgernes tøj i et fælles vaskeri på gangen - tid hun ville ønske kunne blive brugt anderledes til borgernes fordel. Det andet punkt er en pårørende, der advokerer for bedre overlevering af fælles informationer, specielt i forbindelse med Corona restriktionerne.

Pårørendeuudsagn:

"jeg føler mig i høj grad inddraget. Der er en speciel åbenhed her på stedet"

"der er en rigtig god ånd her og en god tone i det hele taget. Personalet kan pjatte, når de kommer ind lige så vel som vi kan tage en alvorlig snak".

"personalet inddrager mig og lytter til mig. Jeg er meget tilfreds"

"personalet er søde til at informere mig på en god og omsorgsfuld måde"

"jeg er ikke i tvivl om, at det er det allerbedste sted, jeg kunne få min mand hen"

"vi har et virkelig godt samarbejde og har fundet en løsning i fællesskab, som fungerer for alle. Jeg føler mig 100% tryk ved at have min mor her".

"personalet bruger alt for meget tid i vaskeriet på gangen, hvor de vasker borgernes tøj"

4.4 Personlig pleje / Praktisk hjælp og rehabilitering

En del af de adspurgte borgere er plejkrævende og har brug for hjælp til mange funktioner, mens andre blot har brug for guidning og støtte i forhold til personlig pleje. Fælles for dem alle er et ønske om at kunne gøre mest muligt selv for som minimum at vedligeholde deres funktionsniveau. Borgerne fortæller, at det

kan dreje sig om alt lige fra selv at kunne rede hår, børste tænder til at vaske sig i ansigtet eller gå til og fra spisestuen.

Borgerne giver samstemmigt udtryk for, at der er den fornødne tid til, at de får lov til at gøre det, de selv kan. Flere borgere beretter om succesfulde rehabiliteringsforløb, hvor de fra stort set intet at kunne, da de kom til plejecentret, nu har genvundet mange af de tabte funktioner som følge af den vedholdende træning, fysioterapeuter og personalet har givet dem.

Borgerne oplyser, at de desuden får hjælp til medicinadministration samt til rengøring hver 14. dag.

Borgerne udtrykker alle stor tilfredshed med den hjælp de får. En enkelt borger ville dog ønske personalet havde knapt så travlt og havde tid til en kop kaffe og en snak

Det er tilsynets vurdering, at de borgere som tilsynet talte med, alle var velsoignerede og velklædte. Fraset en enkelt lejlighed, hvor gulvet var snavset, fremstod lejlighederne ryddelige og rene.

Borgerudsagn:

"jeg får hjælp til det hele - både vask og påklædning. Jeg kan ikke gøre noget selv".

"jeg synes, de er gode til at give tid og plads til, at jeg kan gøre alt det, jeg selv kan og resten hjælper de mig med"

"selvom jeg får meget hjælp, er personalet virkelig gode til at vurdere og se, hvad jeg godt selv kan. F.eks. vasker jeg selv mit ansigt og min overkrop og børster mine tænder".

"jeg får den hjælp, jeg har brug for. Men personalet har for travlt og jeg ville sådan ønske, at de havde tid til at sidde ned og få en kop kaffe".

"de er der så snart jeg spørger eller beder om noget"

"de "tvinger" mig endda til at gå og bevæge mig".

4.5 Ernæring og kost

De borgerne tilsynet talte med er stort set alle yderst tilfredse med maden. De tilkendegiver, at maden er velsmagende, varieret og mættende. Der bliver taget individuelle hensyn og ønskekost er en mulighed på langt de fleste centre. En enkelt borger kunne dog godt tænke sig, at maden var lidt mere krydret og så ville hun foretrække forskellig grød i stedet for smørrebrød. Flere borgere påpeger, at de værdsætter, at maden laves i eget køkken på de forskellige centre. Det er borgernes eget valg, hvor de ønsker at indtage måltiderne men de fleste af borgerne spiser i de respektive spisestuer sammen med de øvrige beboere. Borgerne fortæller, at stemningen ved fællesspisningen er god og det er hyggeligt og rart at spise sammen med de andre. En borger tilkendegiver dog, at hun til tider kan føle sig utryk over en anden borger, der kan være opfarende og råbe ad de andre. Borgerne tilkendegiver, at de sætter pris på, at der sidder personale med ved bordet.

Borgerudsagn:

"det er som at spise på hotel"

"vi får noget fantastisk mad her, som er frisklavet fra bunden. Menuplanen er varieret"

"vi får supergod og alsidig mad. Jeg har brug for special kost. Der er mange ting, jeg ikke kan tåle, men det er aldrig et problem. Det er dejligt maden laves her i huset".

"at maden laves i eget køkken, giver os mulighed for at tage del i bagningen og i forskellige andre ting som at skrælle kartofler. Og så er det så dejligt at kunne dufte maden"

"det er hyggeligt til måltiderne. Vi har faste pladser og jeg sidder sammen med nogen, jeg kan snakke med"

5. Dokumentation i Cura

Der er kun et plejehjem, hvor alle målepunkter i forhold til dokumentationen er opfyldt. Tilsynet har givet anbefalinger til ikke opfyldte målepunkter på 8 plejehjem og en bemærkning på et plejehjem. Jf. afsnit 2.

6. Medarbejderoplevelset kvalitet / dialogmøde

6.1 Et værdigt liv- respektfuld kommunikation

Det tilkendegives generelt, at man i mødet med borgeren har blik for det hele menneske, dets individualitet og at møde borgeren, hvor han eller hun er. Medarbejderne har stor fokus på at bevare og fremme borgernes selv- og medbestemmelsesret og har respekt for borgerens forskellighed. Dette sker fx ved at man prioriterer at holde en grundig indflytningssamtale, hvor personalet fra start får viden om borgerens vaner, ønsker og giver sig tid til at lære både borgeren og dennes pårørende at kende. Det fremhæves generelt, at man så vidt muligt prøver at efterkomme borgerens selvbestemmelsesret ved fx at imødekomme borgerens individuelle døgnrytme. Det tilkendegives, at døgnrytmeplanen er fleksibel og der er altid mulighed for at tilpasse og tilgodese individuelle behov og ønsker i planen.

Medarbejderudsagn:

"Vi træder ind i borgerens hjem og respekterer den enkelte borgers livsstil, værdier og normer. Det er vigtigt borgeren føler sig set og hørt og vi spørger altid ind til, hvilke ønsker borgeren har".

"Vi respekterer det liv borgeren har levet. Vi er ikke fordømmende."

"Vi respekterer borgerens selvbestemmelsesret, men vi informerer også om konsekvenserne af det borgeren beslutter. Vi tager også hensyn til borgernes forskellige døgnrytmer."

"Vi går ind i hver lejlighed med respekt for, at dette er borgerens hjem. Vi har forskellig tilgang til hver enkelt borger".

"Vi lægger stor vægt på en god indflytningssamtale, og at vi får en rigtig god start. Den viden vi kan få om borgerens vaner og værdier kommer jo til at udgøre byggestenene for at få et godt liv her - et liv, der skal minde mest muligt om det, man havde. Følelsen af, at man kan fortsætte sit liv som før, og at det bliver så lidt institutionsagtig som muligt, er så vigtig."

Kommunikation:

Det tilkendegives bredt på plejehjemmene, at medarbejderne oplever at have fået brugbare kommunikationsredskaber med fra "Tryk og træk undervisningen. Medarbejderne oplyser, at de bruger de værktøjer, de har lært fra undervisningen i det daglige uden at tænke over det fx ved at lytte interesseret i stedet for irriteret. På et plejehjem arbejdes der meget med såvel den verbale som den nonverbale kommunikation forhold til "tryk og træk" i hverdagen, oplyser personalet, at de bruger den tilegnede viden ikke mindst i forhold til de pårørende.

Medarbejderudsagn: *"det hjælper os til at være mere rummelige og være meget opmærksomme på, ikke at optræde en konflikt".*

"Vi afstemmer vores jargon efter hvordan borgeren er." Vi er nysgerrige og hører bagom hvad borgeren siger."

6.2 Pårørende

Ved dialogmødet blev der generelt givet udtryk for, at der er et rigtig godt samarbejde med de pårørende. De pårørende anses for at være ressource. Der er fokus på at få etableret et godt samarbejde med de pårørende fra starten. Det handler generelt om at få afstemt forventninger fra starten, så det fremgår, hvor borgeren og de pårørende har et ønske om, at de pårørende forventes at blive inddraget. Der gives ligeledes generelt udtryk for, at udfordringer eller uoverensstemmelser opstår, når der ikke er sket en forventningsafstemning, eller fordi de pårørende har urealistiske krav og forventninger, der ikke kan honoreres. Medarbejderne giver udtryk for, at man generelt er opmærksomme på at stille sig til rådighed, drage omsorg for de pårørende og rettidigt omhu i forhold til at få givet den nødvendige information. Det

oplyses, at nogle pårørende foretrækker at kommunikere via samarbejdsbøger, som ligger i borgernes boliger og andre pr mail. Der er ikke fokus på at støtte de pårørende i at mødes med ligestillede i evt. pårørendegrupper.

Medarbejderudsagn:

" de er borgerens livsvidne - vi får så meget værdifuld viden foræret af de pårørende".

" generelt er de pårørende en kæmpe ressource og vi oplever en meget stor opbakning og hjælpsomhed fra de pårørende. Omvendt bruger vi også rigtig meget tid på de pårørende og prioriterer, at vi også er der for dem og er lydhøre overfor de problematikker, de kan opleve".

" vi forsøger at tage tingene i opløbet inden de pårørende ringer og er utilfredse".

"det handler om at være lydhør overfor kritik på en konstruktiv måde."

6.3 Aktiviteter

Medarbejderne tilkendegiver samstemmigt, at Corona situationen har givet mange udfordringer i forhold til aktiviteter og samvær. Omvendt oplyses det, at borgerne på nogle plejehjem har oplevet en anden ro og nærvær ikke mindst fordi der ikke har været åbent for borgere udefra i nærområdet. Grundet Coronasituationen foregår mange fælles aktiviteter nu afdelingsvis i stedet for på tværs af afdelingerne. Det oplyses ligeledes, at det har været nødvendigt at tænke ud at boksen og være opfindsomme.

Klippekortsordningen oplyses også at blive brugt flittigt, hvorved såvel individuelle som fælles behov og ønsker kan tilgodeses. Der er på flere plejehjem kommet mere fokus på at inddrage borgerne i hverdagsaktiviteter som havearbejde, at skrælle kartofler og bagning.

Der afholdes fortsat også fælles aktiviteter som sang- og musikarrangementer, gymnastik, gudtjenester, eftermiddagshygge med spil og udflugter.

I forhold til formidlingen af aktiviteterne går aktivitetsmedarbejderne rundt til borgerne og finder ud af hvad de gerne vil og adviserer dem om kommende aktiviteter. For en borger, for hvem struktur er alt afgørende, nedskrives der løbende på en tavle, hvad borgeren skal.

Medarbejderudsagn:

"lige nu i Coronatiden kræver det fantasi og vi tænker anderledes og ud af boksen. Aktiviteterne må omstruktureres og primært foregå i små enheder".

"aktivitet behøver ikke at være bankospil eller stolegymnastik - det kan blot være et øjeblik af samhørighed, ikke noget stort. Det er ofte nok bare at være til stede og møde borgeren, der hvor han/hun er."

"det handler jo ofte om at finde glæde og værdi i det genkendelige, som også gør, at man kan blive ved med at føle sig nyttig."

6.4 Personlig pleje / Praktisk hjælp og rehabilitering

Medarbejderne tilkendegiver, at de er opmærksomme på at indtænke rehabilitering i mange forskellige sammenhænge og hverdagssituationer. Tilsynet har indtryk af, at medarbejderne generelt har fokus på rehabilitering og er dygtige til at inddrage borgerne og tilgodesede deres ressourcer i den udstrækning de magter det.

På de fleste plejehjem blev der givet eksempler på borgere, der har haft et funktionstab og gennem en hurtig rehabiliterende indsats har genvundet funktionsniveauet. Det er tilsynets indtryk, at medarbejderne i deres tilgang til borgeren har fokus på at være rehabiliterende støttende.

En af de tre borgere som tilsynet interviewede fremhæves i denne sammenhæng. Medarbejderudsagn:

"denne borger har brug for daglig gangtræning og har træningsprogrammer. Vi prøver at støtte ham i at gå så meget som muligt og derfor er vi bevidste om, at vi i stedet bliver nødt til at hjælpe ham mere i plejen

end tidligere. Når han bruger alle sine ressourcer et sted så kompenserer vi et andet sted. Vi sætter ind med hjælp og støtte der, hvor det giver mening.”

Medarbejderudsagn:

” Vi har stor fokus på at udnytte borgernes ressourcer og lade dem gøre mest muligt selv. Vi er støttende og vejledende og må acceptere at dagene ikke er ens - nogle dage må vi tage mere over end andre”.

Vi opfordrer borgeren til at gøre alt det de kan selv.”

Der blev generelt ved dialogmødet givet udtryk for, at respektfuld og omsorgsfuld pleje kan være en udfordring, når borgeren har en demenssygdom og er plejekrævende. Det blev ligeledes fremhævet, at medarbejderne er gode til at sparre med hinanden og udnytte hinandens ressourcer, erfaringer og viden. Personalet angiver, at de i plejen af borgere med demens generelt forsøger at aflede borgeren ved brug af kendskab til livshistorie og tidligere interesser. Der bruges scenskift, så at borgeren kan få en pause, og en ny medarbejder forsøger at forestå plejen. Eksterne samarbejdspartnere, som demenskoordinator og psykologer inddrages ved behov og personalet bliver ligeledes tilbudt supervision ved behov. I særlige situationer udfærdiges der en socialpædagogisk handleplan så alle ved, hvordan de skal tilgå den pågældende borger og håndtere specielt udfordrende situationer i relation til borgeren.

Medarbejderudsagn:

”vi prøver respektfuldt at hjælpe borgeren og forsøger at være kreative, hvor plejen kan være udfordret. Det kan fx være, hvor et personale trækker sig fra en dement borger, der ikke vil hjælpes, her laver vi et scenskift, hvor borgeren får lidt tid og en anden kollega hjælper borgeren.”

6.5 Ernæring og kost

Maden tilberedes lokalt i plejehjemmes køkkener, og tilsynet oplever på flere plejehjem en dejlig duft af mad ved besøgene. Inden Coronarestriktionerne serveredes maden på små fade, så borgerne selv kan vælge, hvad de vil have på tallerkenen, dette er midlertidigt ophørt. Da denne serveringsform ikke længere er mulig, har man fx på Kirkedal plejehjemets ene afdeling introduceret en ordning, hvor alt mad serveres til den enkelte borger i små portionsanrettede skåle, så borgerne fortsat selv kan vælge det, de har lyst til og selv smøre deres brød. Dette har været med så stor succes, at ordningen introduceres i hele huset fra januar 2021.

Medarbejderne sidder med ved måltidet, og der anvendes pædagogiske måltider. På flere plejehjem, er der en fast bordplan, som er lavet ud fra personalets vurdering af, hvem der matcher og kan have glæde af hinandens selskab, og hvem det er nødvendigt at skærme fra andre beboere. Medarbejderne oplyser, at der er stor fokus på at få skabt gode og rolige rammer omkring måltiderne og gøre det til Stjernestunder. Kommunens projekt ”Måltid som Stjernestund ”er endnu ikke implementeret på alle plejehjem, da Corona har forhalet processen. På Løsning Plejehjem afventer man at skulle have ernæringsassistenter/diætister ud til at give råd og inspiration og være en del af implementeringen af projektet.

Medarbejderne tilkendegiver generelt, at de arbejder fagligt med at identificere ernæringsproblematikker, og der er meget fokus på ernæring. Borgerne bliver ernæringsscreenet flere gange om året. Borgerne tilbydes at blive vejlet hver 4. uge, hvis vægten er stabil eller oftere ved behov. Det opleves på alle plejehjemmene, at der er et godt samarbejde med kommunens diætist, som laver ernæringsplaner og kommer fast på plejehjemmene hver 14. dag og ved behov. Der angives ligeledes at være et godt samarbejde med kommunens ergoterapeut, som vurderer og varetager screening af borgere med dysfagi. På nogle plejehjem udarbejdes kostkort på alle beboere ved indflytningen og køkkenet oplyses at være gode til at efterkomme individuelle ernæringsmæssige behov og ønsker. Der er generelt et rigtig godt samarbejde med køkkenpersonalet, og det er nemt at tilbyde borgerne mellemmåltider og ønskekost. Køkkenpersonalet er dygtige til at imødekomme borgernes og ønsker.

Medarbejderudsagn:

”så vidt muligt prøver vi at imødekomme borgernes ønsker til kosten. Ikke alt - men næsten alt kan lade sig gøre. Borgerne har en individuel kost- eller ernæringsplan og i køkkenet er der skemaer, hvor der løbende

bliver skrevet ind og opdateret, hvad den enkelte borger f.eks kan lide at få til morgenmad eller til frokost, så det er synligt og tilgængeligt for alle"

"vi har et virkelig dygtigt køkken - de er altid villige til at lave ønskekost til borgerne".

" vores udgangspunkt er, hvordan vi får det bedst mulige måltid for alle".

"vi arbejder fortsat med at måltidet skal være en stjernestund. Der sidder altid personale med ved bordet for at skabe ro og en hyggelig stemning".

"det er vigtigt at borgerne kan mærke duften af mad og nybagt brød. Vi bestræber os på at skabe hjemlige og hyggelige rammer omkring måltidet".

6.6 Hygiejne

Personalet tilkendegiver, at de alle kender uniformsetiketten. Alle medarbejdere bærer uniform og klæder om på stedet. Uniformerne skiftes dagligt og vaskes på eksternt vaskeri. Personalet oplyser, at de er meget påpasselige med at overholde retningslinjerne for håndhygiejne. Tilsynet bemærker, at der på alle plejehjem forefindes sprit og håndsæbe i alle rum og flere steder også på gangen. I tilfælde af smitte eller mistanke om smitte er der på Løsning plejehjem et Action card, hvoraf de nye opdaterede procedurer/retningslinjer fremgår.

Tilsynet bemærker, at ingen af medarbejdere bærer ure, ringe eller har neglelak på. Medarbejderne oplyser, at såfremt en medarbejder skulle glemme/overse retningslinjerne er der accept for, at dette påtales af den øvrige personalegruppe. På Kildevældet oplyses det, at der er en rengøringsansvarlig i hver afdeling, der hver dag spritter håndtag, stikkontakter og berøringsflader af. Telefonerne sprittes af efter hver vagt. Der forefindes sprit og håndsæbe i alle rum og flere steder også på gangen. Ingen bærer ure eller ringe.

Tilsynet observerer: at alle medarbejdere, der deltager i tilsynet, har uniform på. De bærer visir og har ingen ringe eller ure på.

Medarbejderudsagn:

"vi er gode til at minde hinanden om, at vi ikke kun skal have visir på, når vi bevæger os rundt på plejehjemmet, men det skal også være slået ned. Det giver ingen dårlig stemning, når vi minder hinanden om det".

Ifølge en anden medarbejder så er *"det næsten som at gå nøgen uden visir. Værnemidlerne er blevet en del af uniformsetiketten".*

7. Samlet vurdering efter tilsynsbesøgene

Bilag 1 Tilsyn med de kommunale plejeboliger Hedensted Kommune 2013- 2020

	2013	2014	2015	2016	2018	2019	2020
Plejecentret Nederbylund i Tørring							
Plejecentret Nedergården i Uldum							
Plejecentret Møllebo i Rask Mølle							
Plejecentret Løsning i Løsning							
Plejecentret Birkelund							
Plejecenteret Øster Snede i Øster Snede							
Plejecenteret Kirkedal i Rårup							
Plejecenteret Kildevældet i Hornsyld							
Plejecenteret Bøgely i Hedensted							

Bilag 2 - Samlet vurdering efter tilsynsbesøg

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

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

Kategori	Uddybende beskrivelse
Ingen bemærkninger	Tilsynets fund giver ikke anledning til bemærkninger
Bemærkninger	<p>Tilsynets fund giver anledning til bemærkninger</p> <p>Der er fundet mangler som giver anledning til at der udarbejdes en tids- og handleplan for de tiltag, der skal iværksættes for at rette op på pågældende mangler.</p> <p>Handleplanen sendes til leder af Velfærdsrådgivningen Jenny Groth Bjerking og tilsynsførende Mette Hjortshøj og Mari Tang Sevelsted og der skal ikke ske yderligere opfølgning.</p>
Betydende mangler	<p>Tilsynet har fundet betydende mangler</p> <p>Der er fundet betydende mangler som giver anledning til at der indenfor X dage udarbejdes en tids- og handleplan for de tiltag, der skal iværksættes for at rette op på manglerne.</p> <p>Der skal tages kontakt til leder af Velfærdsrådgivningen Jenny Groth Bjerking, som kan være behjælpelig med sparring i udarbejdelsen af handleplanen.</p> <p>Handleplanen sendes til leder af Velfærdsrådgivningen Jenny Groth Bjerking og tilsynsførende Mette Hjortshøj og Mari Tang Sevelsted</p>
Kritisable forhold	<p>Tilsynet har fundet kritisable forhold</p> <p>Der er fundet kritisable forhold, som giver anledning til at der straks påbegyndes udarbejdelse af en tids- og handleplan for de tiltag, der skal iværksættes for at rette op på manglerne.</p> <p>Den tilsynsførende tager straks kontakt til leder af Velfærdsrådgivningen</p>

	<p>Jenny Groth Bjerking, som vil være behjælpelig med at iværksætte de fornødne tiltag.</p> <p>Handleplanen sendes til leder af Velfærdsrådgivningen Jenny Groth Bjerking og tilsynsførende Mette Hjortshøj og Mari Tang Sevelsted.</p>
--	---

Bilag 3 – Beskrivelse af målepunkter Kommunalt tilsyn 2020

Borgeroplevet kvalitet

Målepunkter	Uddybning af målepunkt
Borgeroplevet kvalitet	
Et værdigt liv – Sund hele vejen	
Kommunikation	Borgeren oplever at blive mødt med respekt og kommunikationen med personalet er god.
Selvbestemmelse og livskvalitet	Borgeren oplever selvbestemmelse, indflydelse og medinddragelse i eget liv
Bevægelse og aktiviteter	Borgeren får støtte til at være fysisk aktiv i det omfang borgeren magter det og borgeren har mulighed for at deltage i meningsfulde aktiviteter på plejecentret.
Pårørende	Pårørende har oplevelsen af at blive set, lyttet og inddraget i borgerens forløb.
Personlig/praktisk hjælp og rehabilitering	
Praktisk og personlig hjælp (Hjælp til rengøring, tøjvask, personlig pleje, toiletbesøg mv.)	Borgeren oplever at få den fornødne praktiske og personlige hjælp.
Vedligeholdelse af færdigheder i daglige gøremål	Borgeren oplever at blive inddraget i de daglige gøremål, så han/hun kan vedligeholde sine færdigheder.
Ernæring	
Mad og måltider	Borgeren oplever, at maden mætter og smager godt. Borgeren oplever, at måltiderne foregår i en hyggelig atmosfære og får den fornødne hjælp i spisesituationer.

Medarbejderoplevelset kvalitet / dialogmøde

Målepunkter Faglige fokuspunkter	Uddybning af målepunkt
Et værdigt liv	
Samspil med borgeren	Borgeren bliver mødt med respekt, ligeværdighed og der gives mulighed for selvbestemmelse og medindflydelse.
Samspil med pårørende	Personalet har fokus på de pårørendes ressourcer og evner at inddrage og støtte dem i hverdagslivet. Personalet drager omsorg for de pårørende og støtter dem i at møde ligestillede i evt. pårørende grupper.
Bevægelse og aktiviteter	Borgeren støttes i at have et aktivt og sundt liv i det omfang borgeren magter det. Der forefindes meningsfulde aktiviteter for den enkelte borger.
Personlig/praktisk hjælp og rehabilitering	
Rehabilitering	Personalet har fokus på den rehabiliterende tilgang i plejen af borgeren.
Værdig og omsorgsfuld pleje	Personalet praktiserer en værdig og omsorgsfuld pleje overfor alle borgere. Personalet søger faglig sparring, hvor plejen kan være udførende.
Ernæring og kost	
Stemning ved måltider	Ledere og medarbejderne har fokus på, at der er ro omkring måltiderne. Der arbejdes systematisk med det gode måltid, og måltidsværter sørger for gode sociale relationer og en god dialog ved måltidet.
Ernæringsproblematikker	Borgeren bliver vejet i henhold til kommunens instruks og ernæringsscreenet ved væggtab. Personalet samarbejder med ergoterapeuten og diætisten ved dysfagi- og ernæringsproblematikker.
Hygiejne	
Uniformsetikette Håndhygiejne Værnemidler	Personalet kender regler for uniformsetikette Personalet kender og følger retningslinjer for håndhygiejne Personalet kender og følger retningslinjer for brug af handsker og værnemidler

Dokumentation

Målepunkter Dokumentation	Uddybning af målepunkt
Sundhedsfaglig dokumentation	
Sygdomme (generelle oplysninger)	Der er en opdateret beskrivelse af borgernes sygdomme, samt af hvem der er ansvarlig for opfølgning og kontrol.
Funktionsevne tilstande	Borgeren er udredt med relevante funktionsevnetilstande af visitationen.
Livshistorier	Der er udarbejdet en livshistorie og en beskrivelse af borgerens vaner og ønsker.
Helbredstilstande / 12 tilstande	Borgeren er udredt med relevante sundhedsfaglige tilstande og tilhørende indsatser og handlingsanvisninger.
Besøgsplan -Døgnrytmeplan	Der er udarbejdet en Besøgsplan med afsæt i de udredte funktionsevnetilstande. Besøgsplanen beskriver, hvordan der arbejdes med afsæt i borgerens ressourcer, og hvor der er et rehabiliterende sigte.
Patientrettigheder	Der er beskrevet, om borgeren er i stand til at give informeret samtykke, eller hvem der evt. har stedfortrædende samtykke.

Bilag 3 – interviewguides

Interviewguide – borger	Interviewguide – dialogmøde
Selvbestemmelse og kommunikation	Selvbestemmelse og kommunikation
Oplever du, at du bestemmer i din hverdag?	Hvilke værdier har I fokus på, i mødet med borgeren?
Oplever du at blive ” set, hørt og forstået ” af personalet?	(Hedensted kommunes pejlemærker)
Er der en respektfuld og god omgangstone mellem dig og personalet?	Hvordan arbejder I med at bevare og fremme borgerens selvbestemmelse og medinddragelse i det omfang, dette er muligt?
	Hvilke overvejelser gør i Jer, når I kommunikerer med borgere, pårørende og kolleger?
	Hvornår oplever I kommunikationen svær? - pårørende - demente borgere - udad reagerende - kollega
Personlig/praktisk hjælp og rehabilitering	Personlig/praktisk hjælp og rehabilitering
Hvad har du brug for personalet hjælper dig med i hverdagen? - personlig pleje - praktisk bistand	Hvordan arbejder I med rehabilitering hos borgeren? Giv eksempler på dette?
Er der den fornødne tid i plejen/dagligdagen til, at du får lov at gøre, det du kan selv?	Oplever I at borgeren har de nødvendige hjælpemidler? Hvordan rekvirerer I hjælpemidler til borgeren? Ventetid?
Oplever du, at du får den hjælp, du har brug for – personlig pleje/praktisk bistand?	
Tandstatus/mundpleje/ omsorgstandpleje	Tandstatus/mundpleje/ omsorgstandpleje
Hvordan er din tandstatus? Hvornår har du sidst konsulteret en tandlæge?	Hvordan sikrer I der er fokus på mundpleje hos borgeren, der har behov for mundpleje?
Er du blevet tilbudt at blive tilknyttet omsorgstandplejen?	Har I et samarbejde med omsorgstandplejen? I så fald hvor ofte?
Får du den hjælp til mundpleje og tandbørstning du har brug for?	Hvordan oplever I borgernes tandstatus og mundhygiejne?
Ernæring og kost	Ernæring og kost
Hvad synes du om kvaliteten af maden?	Hvordan arbejder I med at etablere en hyggelig

Er der en hyggelig stemning til måltiderne?	atmosfære ved måltiderne – stjernestund? Hvordan identificerer I et ernæringsproblem hos en borger? -Ernæringscreening, vægt Hvordan samarbejder I med diætister og ergoterapeuter? (ernæringsproblematikker, dysfagi)
Fysiske aktiviteter	Fysiske aktiviteter
Hvordan holder du dig fysisk aktiv? Træner du din gangfunktion? Hvordan bliver du støttet af personalet til at være fysisk aktiv?	Hvordan støtter I borgeren med at være fysisk aktiv og leve et sundt liv? Hvilket fokus har I på at vedligeholde borgernes gangfunktion? - giv eksempler på dette.
	Kompetenceudvikling indenfor demensområdet
	Oplever I Jer kompetente til at varetage plejen af den demente borger? Hvis ja, vil I uddybe? hvis nej, hvorfor ikke? Hvordan har I fokus på demens og indretningen på plejecentret? Oplever I, at der er sammenhæng og koordinering i det tværfaglige samarbejde omkring den demente borger?