

S

HJORTSHØJ & MØLLER CARE
G.C. AMDRUPS VEJ 5
8200 ÅRHUS N

TLF.

MAIL.

Tilsynsrapport

Kommunalt tilsyn 2021

Plejeboligerne

Lillerupparken

Syddjurs Kommune

Afdelingerne: Kornblomsten, Jasmin og
Anemonen

Adresse: Hovedgaden 77-79, Rønde

Teamleder: Inge Winther

Tlf:

Mail:

Tilsynsdato: d.27.01.2022

1. Fakta om tilsynet

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 anbefalinger/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.

Metode

Hjortshøj & Møller Care har den 27.01.22 gennemført uanmeldt tilsyn af Plejeboligerne Lillerupparken. Denne rapport beskriver tilsynet af afdelingerne Jasmin (14 lejligheder), Anemonen (14 lejligheder) og Kornblomsten (13 lejligheder), som ledes af Inge Winther.

I tilsynet deltog teamleder Inge Winther, sygeplejerske Dorte Marxen, social- og sundhedsassistent Nikita Gade og hjælper Benedikte Ibsen

Tilsynet blev foretaget af sygeplejefaglige konsulenter Mette Hjortshøj og Mari Tang Sevelsted.

Der bliver ved tilsynet foretaget følgende:

- ✓ Tre interview med borgere som bor på plejecentret
- ✓ Medicin tjek
- ✓ Dokumentationsgennemgang
- ✓ Dialogmøde med leder og medarbejder.
- ✓ Opsamling/tilbage melding til centerleder
- ✓ Udarbejdelse af rapport med samlet vurdering/kategorisering

Målepunkter

Faglige fokusområder for tilsynet 2021 i Syddjurs kommune:

- ✓ Livskvalitet, selvbestemmelse og værdighed
- ✓ Ensomhed
- ✓ Aktiviteter
- ✓ Personlig- og praktisk hjælp og rehabilitering
- ✓ Det gode måltid
- ✓ Ernæring og kost
- ✓ Borgere med demens
- ✓ Borgerens sidste tid
- ✓ Medarbejdernes kompetencer indenfor demensområdet.
- ✓ Medicin tjek
- ✓ Sundhedsfaglig dokumentation

Oplysninger om plejecentret

Plejecenter Lillerupparken er beliggende centralt i Rønde. Plejecentret består af 83 lejligheder fordelt på 8 boenheder.

Boenhederne Jasmin, Anemonen og Kornblomsten ligger i en tre etagers bygning, som blev opført i 2019. Boenhederne Violon, Solsikken og Margueritten ligger i den oprindelige bygning. Til hver enhed er der et fælles opholdsrum og et køkken

Personalesammensætning:

Der er ansat 4 sygeplejersker

Der er ansat 20 social- og sundhedsassistenter

Der er ansat 56 social- og sundhedshjælpere

Der er ansat 6 ufaglærte
Der er ansat 4 ernæringsassistenter
Der er ansat 1 fysioterapeuter
Der er ansat 2 servicemedarbejdere

Tilbage melding på rapportudkast

Teamleder Inge Winther blev kontaktet d. 17.2.22 og havde nogle få faktuelle rettelser, der er indarbejdet i rapporten. Herefter er rapporten godkendt til udsendelse.

2. Samlet vurdering efter tilsynsbesøg

Samlet vurdering og kategorisering

Hjortshøj & Møller Care har efter tilsynsbesøget den 27.01.2022 vurderet, at plejecenteret indplaceres i kategorien:

Ingen bemærkninger

Se endvidere Bilag 1.

Udviklingspotentialer og ikke opfyldte målepunkter

Tilsynet anbefaler følgende som udviklingspotentialer:

- At der bliver fulgt op på de aftaler, der bliver indgået i forbindelse med indflytningssamtalen.
- At der arbejdes videre med en mere hensigtsmæssig fordeling af personaleressourcer også i vagterne, således at borgernes behov kan varetages.
- At der arbejdes videre på overlap af personale mellem vagterne med henblik på en bedre overlevering af informationer mellem vagterne, og på sigt et kvalitetsløft af plejen.
- At der bliver afsat tid og ressourcer til at personalet løbende kan blive opkvalificeret ved kurser i demens og i palliation.
- At døgnrytmeplanen opdateres.

3. Borgeroplevet kvalitet

Kriterier for udvælgelse

- ✓ En borger der kan give relevant feedback
- ✓ En borger hvor der er pårørende til stede
- ✓ En borger med demenssygdom

Kort beskrivelse af borgerne:

Tilsynet besøgte tre borgere - to kvinder og en mand. Derudover interviewede tilsynet en pårørende til en af de tre borgere. Borgerne blev valgt på baggrund af ovenstående kriterier. De tre borgere repræsenterede en aldersspredning mellem 81 og 97 år og havde boet på Lillerupparken mellem 8 måneder og 2½ år. To af de tre borgere var ramt af demenssygdom, og især en af borgerne havde vanskeligt ved at svare fyldestgørende på en stor del af tilsynets spørgsmål.

Borgeroplevet kvalitet	
Sammenfatning med udgangspunkt i borger interview	
Livskvalitet, selvbestemmelse og værdighed	Opfyldt ☒ Ikke opfyldt ☐
De tre borgere er enige om, at de trives på Lillerupparken og oplever, at der bliver taget individuelle hensyn bl.a. i forhold til deres døgnrytme og deres ret til selvbestemmelse bliver respekteret. En borger fortæller, at han oprindeligt ikke havde Lillerupparken som første prioritet, fordi han ingen kendte på stedet og ej heller i nærområdet, men han er blevet rigtig glad for at bo der alligevel. Borgerudsagn: <i>"jeg skulle lige vænne mig til at være her, men jeg har det så godt nu. Jeg sætter stor pris på, at der er en høj grad af frihed her og jeg får lov at passe mig selv"</i>. At der på Lillerupparken bliver værnet om borgernes integritet og selvbestemmelsesret, eksemplificerer denne borger endvidere ved at fortælle <i>"Jeg ryger tobak og de forsøger ikke at få mig til at holde op med at ryge. Det ved de godt jeg vil dø af."</i> En anden borger fortæller, at hun sover så længe hun kan, og bestemmer selv, hvornår hun står op, og hvornår hun går i seng og <i>"så gør jeg i øvrigt som de siger - så går det hele som det skal."</i> De tre borgere tilkendegiver samstemmigt, at der hersker en god, venlig og respektfuld omgangstone på Lillerupparken Det er tilsynets vurdering: At de adspurgte borgere er tilfredse med at bo på Lillerupparken, afdeling Jasmin, Kornblomsten og Anemonen, og at deres selvbestemmelsesret bliver respekteret	
Ensomhed	Opfyldt ☒ Ikke opfyldt ☐
Ingen af de tre adspurgte borgere tilkendegiver at føle sig ensomme. En borger oplever det som et stort privilegium at kunne vælge fællesskabet til og fra. Borgerudsagn: <i>"jeg er overhovedet ikke ensom. Jeg kan godt lide at passe mig selv, men jeg tager også del i de aktiviteter, der er her og sætter pris på fællesskabet."</i> En anden borger oplyser: <i>"jeg er ikke ensom - jeg kan godt lide at hygge mig med personalet og de andre beboere."</i> De tre borgere har alle tætte relationer til pårørende, som aflægger hyppige besøg på Lillerupparken. Borgerudsagn: <i>"jeg ser rigtig meget til mine børn, næsten for meget. De er så flinke til at besøge mig og henter mig på skift"</i>. En borger er barnløs, men har en yngre søster og niecer/nevøer, der står hende nær.	

Det er tilsynets vurdering: At de adspurgte borgere føler sig inkluderet i fællesskabet på Lillerupparken og værdsætter en tæt relation til deres pårørende.	
Aktiviteter	Opfyldt ☒ Ikke opfyldt ☐
To af borgerne fortæller at Corona situationen har givet udfordringer i forhold til udbuddet af aktiviteter på Lillerupparken. Borgerudsagn: <i>"Der foregår ikke så meget her grundet Corona. Men for mig gør det ikke så meget for jeg er ikke særlig aktiv".</i> En anden borger beklager dog situationen: <i>"jeg savner lidt mere liv her. Førhen var der f.eks. fællessang og gudstjeneste hver 14. dag. Det var hyggeligt - jeg håber det starter op igen. Jeg synes næsten ikke der er sket noget her i 2 år."</i> Denne borger fortæller dog, at han hjælper til med lidt forefaldende arbejde som at dække bord og rydde af igen, og så har han også et lille job hver onsdag, hvor han sammen med aktivitetsmedarbejderen henter blomster til centret i en lokal forretning. Den tredje borger har svært ved at svare på spørgsmålet om aktiviteter. Hun opholder sig primært i sin bolig og deltager ikke i så mange aktiviteter. Det er tilsynets vurdering: At udbuddet af fælles aktiviteter har været begrænset grundet Corona. Dog har man været opmærksomme på individuelle tiltag, som opleves som meningsfuld beskæftigelse/aktivitet.	
Personlig/praktisk hjælp og rehabilitering	Opfyldt ☒ Ikke opfyldt ☐
En af de tre borgere er meget selvhjulpne og klarer stort set al personlig hygiejne selv. Borgerudsagn: <i>"jeg har brug for hjælp til at få klippet mine negle - ellers klarer jeg mig selv."</i> En anden borger klarer ligeledes en del funktioner selv, men har brug for at blive guidet og hjulpet bl.a. i forbindelse med at hun kommer op om morgenen og i seng om aftenen og i forbindelse med bad. Borgerudsagn: <i>"jeg klarer mig selv det meste af dagen"</i>. Den tredje borger derimod er kørestolsbruger og bliver forflyttet ved hjælp af lift. Hun har brug for hjælp til langt de fleste funktioner. Dagene er forskellige og på gode dage kan borgeren hjælpe til med f.eks. at børste tænder og vaske sig i ansigtet. Denne borger får træning af såvel fysioterapeut som ergoterapeut. To borgere tilkendegiver at de er tilfredse med den pleje og praktiske bistand de modtager, dog pointerer den ene borger, at han synes der er for få personaleressourcer til rådighed specielt om aftenen. Borgerudsagn: <i>"Juleaften var der f.eks. kun 1 personale på afdelingen. Det gør, at jeg er nødt til at hjælpe til ved måltiderne."</i> Den tredje borger kan ikke give udtryk for, hvordan hun oplever kvaliteten af den pleje hun modtager - hun nikker dog anerkendende til, at hun er tilfreds med plejen. Alle tre borgere får hjælp til tøjvask og rengøring, to af borgerne får ligeledes hjælp til medicindosering. De tre borgere fremstår pæne og velsoignerede. Lejlighederne er alle tre rene, hyggelige og ryddelige. Det er tilsynets vurdering: At borgerne overordnet set er tilfredse med den hjælp, de modtager. En borger påpeger dog, at der er for få personaleressourcer til rådighed primært i vagterne.	
Kost og det gode måltid.	Opfyldt ☒ Ikke opfyldt ☐
En af de tre adspurgte borgere bliver primært ernæret via sonde. For at få smagsoplevelsen af mad bliver der suppleret med lidt dysfagi kost til nogle måltider. De to andre borgere tilkendegiver, at maden er god og velsmagende. Borgerudsagn: <i>"der er intet at klage over. Maden er god og hvis du f.eks. ikke kan lide</i>	

fisk, så får du bare tilbudt noget andet". Denne borger oplyser desuden, at "det er så hyggeligt, at når man har fødselsdag så kan man bestille, hvad man gerne vil have på menuen den dag". En anden borger oplyser: "maden er ganske fin - jeg spiser det, der kommer på bordet."

To af borgerne indtager alle måltiderne sammen med de øvrige beboere i spisestuen. *"det er hyggeligt og rart at sidde sammen med de andre til måltiderne, men der er bare for få der byder ind med noget og siger noget."*

Den tredje borger får sin sondemaden i lejligheden fraset om aftenen, hvor hun sidder sammen med de øvrige beboere. Dette oplyses at være aftalt i samråd med diætisten for at give borgeren mest mulig ro omkring måltiderne.

To af borgerne oplyser, at de bliver vejet med regelmæssige intervaller, men kan ikke oplyse hvor hyppigt. Den tredje borger har selv en vægt og registrerer sin vægt i samråd med personalet.

Det er tilsynets vurdering:

At de adspurgte borgere er tilfredse med maden og oplever, at individuelle ønsker bliver tilgodeset

Pårørende

Opfyldt ☐ Ikke opfyldt ☒

Tilsynet interviewede datteren til en af de tre borgere:

Den pårørende oplyser, at hun deltog i en indflytningssamtale inden hendes mor flyttede ind på Lillerupparken for 8 måneder siden. Pårørendeudsagn: *"ja, jeg deltog i et indledende møde, hvor forventninger blev afstemt. Desværre oplevede jeg, at det tog alt for lang tid at få de tiltag iværksat som vi aftalte, hvilket resulterede i en mærkbar forværring i min mors tilstand."*

Den pårørende fortæller, at hun primært har mulighed for at besøge sin mor om aftenen. Hun mærker en god stemning på afdelingen og bliver altid mødt af søde og engagerede personalemedlemmer, der gør alt, hvad de kan.

Pårørendeudsagn: *"Jeg bliver dog ked af det, når jeg kommer og finder min mor siddende med en våd ble og vådt, ildelugtende tøj. Jeg oplever at personalet er for pressede, og der er for få hænder og for lidt tid til omsorg".* Ifølge den pårørende har hendes mor igennem en periode været tilknyttet en sygeplejestuderende, hvilket har været en positiv oplevelse og bidraget til ekstra tid og omsorg.

Den pårørende oplever, at hun bliver lyttet til og sætter stor pris på, at sygeplejersken med jævne mellemrum ringer til hende for at give hende up-date på moderens tilstand. Pårørendeudsagn: *"det betyder rigtig meget for mig, at sygeplejersken ringer til mig og ofte giver hun sig endda tid til at spørge mig: "hvordan har du det?". Det gør at jeg også føler mig set."* Ifølge den pårørende får hun på denne måde de nødvendige informationer men *"jeg synes der mangler ledelse på Lillerupparken og der mangler bedre overlevering af informationer fra den ene vagt til den anden."*

Det er tilsynets vurdering:

At den pårørende oplever et venligt, engageret og omsorgsfuldt personale der dog er så presset på ressourcer, at der ikke er tid til at varetage moderens basale behov.

At der ifølge den pårørende mangler ledelse på Lillerupparken og bedre overlevering af informationer mellem vagterne

At den pårørende føler sig set og hørt ved at der bl.a. bliver taget telefonisk kontakt til hende af sygeplejersken

Tilsynet anbefaler:

- At der bliver fulgt op på de aftaler der bliver indgået i forbindelse med indflytningssamtalen
- At der arbejdes videre med en mere hensigtsmæssig fordeling af personaleressourcer også i vagterne således at borgernes behov kan varetages.
- At der arbejdes videre på overlap af personale mellem vagterne med henblik på en bedre overlevering af informationer mellem vagterne og på sigt et kvalitetsløft af plejen

4. Medarbejderoplevet kvalitet dialogmøde

Medarbejderoplevet kvalitet	
Sammenfatning med udgangspunkt i dialogmøde med leder og medarbejdere	
Livskvalitet, selvbestemmelse og værdighed	Opfyldt ☒ Ikke opfyldt ☐
I personalegruppen er der bred enighed om, at hensynet til og respekten for borgernes ønsker og ret til selvbestemmelse og indflydelse på eget liv, er det helt centrale i plejen. Medarbejderudsagn: <i>"for os er det vigtigt, at vi møder borgerne, der hvor de er og i den sindsstemning, de nu måtte være i på dagen."</i> På Lillerupparken prioriterer man højt, at der bliver taget individuelle hensyn i forhold til borgernes døgnrytme. Medarbejderudsagn: <i>"ved den tætte kontakt med borgerne finder vi ud af, hvem er de, hvad kan de selv og hvad har de brug for. Noget vi gør meget ud af er, hvor længe skal de sove? Nogle vil gerne op meget tidligt om morgenen, mens det for andre højner deres livskvalitet at kunne sove længe".</i> Der berettes om en beboer, der står op omkring kl. 13 hver dag og lever sit liv derfra. Medarbejderudsagn: <i>"den slags hensyn skal der være plads til i vores verden."</i> Personalet oplyser er besøgsplanen i denne kontekst er et meget vigtigt værktøj. Heri nedskrives borgernes vaner og de individuelle hensyn, der er vigtige og nødvendige for den enkelte borgers trivsel. På Lillerupparken oplyses det, at en god og respektfuld omgangstone er en selvfølge og der er stor fokus på kommunikationen. Medarbejderudsagn: <i>"vi skal være omstillingsparate og afstemme vores kommunikation og jargon efter den enkelte borger."</i> En anden medarbejder tilføjer: <i>"Det er tilgangen til beboerne, der er det afgørende. De skal kunne mærke vi vil dem og kan lide dem og tager udgangspunkt i "hvor er du henne i dag og hvad skal vi nå sammen?"</i> Personalet oplyser, at kommunikationen i visse situationer kan være vanskelig, især i forhold til borgere med demens. Medarbejderudsagn: <i>"derfor har vi ofte en plan A, B og C. alt efter borgernes sindstilstand på dagen."</i> Det er tilsynets vurdering: At man på Lillerupparken afdeling Jasmin, Anemonen og Kornblomsten er meget opmærksomme på at respektere borgernes selvbestemmelsesret, at tage individuelle hensyn og at møde borgerne der, hvor de er.	
Ensomhed	Opfyldt ☒ Ikke opfyldt ☐
Personalet oplever, at der er mange af borgerne, der er ensomme bl.a. qua deres tab af ægtefælle. Medarbejderudsagn: <i>"ensomhed er en stor faktor i mange af vore beboeres liv. Børnene kan ikke komme hver dag og nogle har endda slet ikke pårørende. Vi italesætter emnet og forsøger i den udstrækning, den pågældende beboer ønsker det at inddrage ham/hende i fællesskabet."</i> Personalet bruger de daglige tavlemøder til bl.a. at diskutere mulige tiltag i forhold til borgere, der trækker sig, er triste og føler sig ensomme. Ifølge personalet har Corona med mange restriktioner i forhold til eksempelvis at besøge hinanden på tværs af afdelingerne og brugen af frivillige kræfter forværret følelsen af social isolation for mange borgere. Personalet oplever ikke, at ensomhed er et svært emne at tage op med borgerne. Medarbejderudsagn: <i>"når man har en god relation til borgeren falder det meget naturligt at tale om ensomhed. Vi kan jo hurtigt fornemme, hvis borgeren er trist. Men vi skal huske på, at fordi en borger næsten ikke ser et øje, er det ikke nødvendigvis ensbetydende med, at borgeren føler sig ensom. Borgeren</i>	

har det måske ganske fint i sit eget selskab. Omvendt kan borgeren, der deltager i mange aktiviteter og som er meget social godt føle sig ensom i fællesskabet”.

Det er tilsynets vurdering:

At personalet er opmærksomme på, om borgerne oplever ensomhed og er gode til at få emnet italesat.

Aktiviteter

Opfyldt ☒ Ikke opfyldt ☐

På Lillerupparken er der ansat en aktivitetsmedarbejder, som er ansat til ren aktivitet og som ikke indgår i plejen. Corona situationen har givet mange udfordringer bl.a. i forhold til restriktioner i besøgs- og aktivitetsmuligheder. *”Vores kerneopgave er, at beboerne skal have det godt her og trives - så hvis vi skal lykkes med det, er vi somme tider nødt til at klippe en hæl og hugge en tå”.* Personalet oplyser, at det fortsat ikke er muligt at gennemføre større fælles arrangementer som gudstjenester og musik/sang arrangementer. Ikke at kunne afholde arrangementer på tværs af afdelingerne angives som et stort afsavn for borgerne. Personalet oplyser at det har været nødvendigt for personalet og aktivitetsmedarbejderen at udtænke alternative muligheder og lave arrangementer afdelingsvis så som stolegymnastik, busture og forskellige kreative sysler. Personalet oplever, at det er meget i perioder, hvilke aktiviteter, der fanger borgerne. For øjeblikket er puslespil et stort hit og om aftenen er der flere kvindelige beboere, der holder strikkeklub i afdelingen og hygger sig på denne måde. Personalet beklager, at klippekortsordningen er sparet væk især i forhold til de borgere, der har brug for én til én aktiviteter. Personalet forsøger alligevel at tilgodese disse borgere med f.eks. en bytur eller en gåtur, men midlerne hertil må tages fra fællespuljen.

Det er tilsynets vurdering:

At man på Lillerupparken fortsat er hårdt ramt af Coronarestriktionerne i forhold til aktivitetsudbuddet, men, at man alligevel forsøger at skabe meningsfulde aktiviteter for borgerne indenfor de mulige rammer.

Personlig/praktisk hjælp og rehabilitering

Opfyldt ☒ Ikke opfyldt ☐

Personalet tilkendegiver, at der i plejen er stor fokus på den rehabiliterende indsats. På Lillerupparken er der ansat en fysioterapeut, Mathias, som er knyttet til hele huset og som kommer rundt i afdelingerne og vurderer borgernes funktionsevne og træningspotentiale. Medarbejderudsagn: *”I første omgang handler det jo om, at borgerne skal bevare deres funktionsevne længst muligt. Dernæst hvis de har haft et funktionstab, hvor langt vi så kan rykke dem”.* Centrets fysioterapeut tilbyder og varetager individuel træning, holdtræning og også genoptræningsplaner. Enkelte borgere, der har vederlagsfri fysioterapi, har valgt træning ved en fysioterapeut, der kommer udefra. Såfremt genoptræningsplanen kræver assistance fra en ergoterapeut, er der et godt samarbejde med ergoterapeuten fra Søhusparken. Personalet har stor fokus på borgernes hverdag og de daglige ADL gøremål er en del af den rehabiliterende tankegang. Medarbejderudsagn: *”Borgerne bliver i så vid udstrækning som muligt inddraget i hverdagsaktiviteter og støttet i at bruge og udnytte deres ressourcer. Det kan f.eks. være at rede sit hår - og måske er det kun muligt i venstre side - men så kan man det”.* En anden medarbejder fortæller: *”så længe de kan noget fysisk bliver vi ved med at træne deres funktioner - for os er liften den sidste udvej - vi gør alt, hvad vi kan for at borgerne skal bevare deres ståfunktion længst muligt.”* Personalet er meget bevidst om, at for mange borgere giver det f.eks. at kunne gå en lille tur eller kunne cykle stor mening og øget livskvalitet, og ethvert tab af disse funktioner vil være traumatisk for borgeren. Medarbejderudsagn: *”for nogle borgere går der helt sport i at sætte sig nogle mål for hvor*

langt de vil cykle eller hvor meget de kan træne og de synes det er sjovt og hyggeligt at personalet følger med i deres anstrengelser."

Det er tilsynets vurdering:

At personalet har stor fokus på den rehabiliterende indsats og indtænker rehabilitering i mange hverdagsaktiviteter.

At borgerne og personalet har stort udbytte af at have ansat en fysioterapeut på centret

Ernæring og det gode måltid

Opfyldt ☒ Ikke opfyldt ☐

Maden produceres lokalt i huset og hver afdeling har sit eget køkken. Der er ansat ernæringsassistenter i flere af afdelingerne. Personalet oplyser, at der er en løbende, konstruktiv dialog med ernæringsassistenterne for at imødekomme borgernes ønsker og behov i forhold til mad og drikke.

Medarbejderudsagn: *"køkkenet og køkkenpersonalets tilstedeværelse i afdelingerne gør en stor forskel for borgerne. Det er ikke blot duften af frisklavet mad der er vigtig men køkkenpersonalet involverer borgerne i processen og de er opmærksomme på borgerne, lærer dem at kende og opfanger deres individuelle ønsker og behov."*

Der berettes bl.a. om en borger der har laktoseintolerans, hvor køkkenet har forsøgt på baggrund af plantebaserede produkter at skabe nogle retter/kager, der ligner den mad, de øvrige beboere får tilbudt. De fleste borgere indtager deres måltider i spisestuen sammen med de øvrige beboere. Der sidder altid personale med ved bordet dels for at hjælpe nogle borgere i spisesituationen og dels for at skabe en god og hyggelig stemning. Medarbejderudsagn: *"det er jo der vi kommer til at ligne familierelationen - de vil gerne hyggesnakke med os og f.eks. høre om vores børn. Det er vores ansvar at holde en dialog i gang ved måltidet."* Enkelte borgere har brug for ro og for at blive skærmet, hvorfor de spiser i deres lejlighed sammen med et personalemedlem.

Som udgangspunkt bliver borgerne vejledt en gang om måneden. Ved ernæringsmæssige udfordringer vejes borgerne hyppigere og enkelte borgere har i samråd med egen læge fravalgt at blive vejledt.

Der angives at være et rigtig godt samarbejde med kommunens diætist, som er meget tilgængelig i forhold til faglig sparring og når der er behov for udarbejdelse af ernæringsplaner.

Ligeledes angives ergoterapeuten fra Søhusparken at være meget samarbejdsvillig og kommer på Lillerupparken og varetager dysfagiscreening/dysfagiproblematikker.

Det er tilsynets vurdering:

At man på Lillerupparken har fokus på borgernes ernæringstilstand og på at imødekomme individuelle ønsker til maden.

At ernæringsmæssige problematikker behandles i et relevant tværfagligt regi

Pårørende

Opfyldt ☒ Ikke opfyldt ☐

Det tilkendegives at der generelt er et godt og udbytterigt samarbejde med de pårørende.

Såfremt borgeren kommer fra en adresse indenfor en rimelig radius, aflægges der hjemmebesøg inden indflytning på Lillerupparken. Medarbejderudsagn: *"vi oplever, at hjemmebesøgene er meget værdifulde - det giver borgeren og de pårørende en mulighed for at møde os og se og opleve hvem vi er og, hvordan vil vi være, når vi tager imod dem her på centret".* Ifølge personalet er det ofte en meget svær situation at være pårørende og skulle aflevere sin kære på et ældrecenter. Medarbejderudsagn: *"de pårørende kan ved hjemmebesøget fortælle os om deres bekymringer, så vi er forberedte på, hvor vi skal sætte ind for at hjælpe dem".* Indenfor den første måneds tid efter indflytningen indbydes pårørende til en opfølgende samtale, hvor der gøres status over, hvor langt man er kommet i indflytningsprocessen.

Det oplyses at Coronatiden har været svær for mange pårørende, idet de kun har måtte besøge deres kære i deres lejlighed. Medarbejderudsagn: *"i en lang periode er de gået glip af det store fælles samvær med andre borgere og pårørende - tanken om den store familie. Især i forbindelse med jul og fødselsdage har det været svært"*.

Personalet oplyser, at de i mange henseender anser de pårørende for at være en meget stor ressource. I forbindelse med afskaffelse af klippekortsordningen er der opstået en ny afhængighed af de pårørende i forhold til at ledsage borgerne på sygehuset, til speciallæge eller i byen, når borgeren skal have nyt tøj. Medarbejderudsagn: *"de pårørende kan godt føle sig presset, når opgaverne nu påhviler dem, især hvis de bor langt væk eller arbejder. Men rigtig svært bliver det, når borgerne ingen nære pårørende har og vi skal afsætte ressourcer til at varetage disse opgaver."*

Personalet oplyser, at i forhold til eventuelle konflikter/udfordringer med de pårørende, opstår disse som regel grundet urealistiske forventninger og krav til stedet, til borgeren og til personalet.

Medarbejderudsagn: *"der er så megen afklaring og forventningsafstemning i pårørendesamarbejdet - men når det først er på plads, så plejer det at køre i lang de fleste tilfælde."*

Det er tilsynets vurdering:

At der er stor fokus på samarbejdet med de pårørende bl.a. ved et grundigt forarbejde inden indflytningen samt ved en løbende dialog med de pårørende, så de føler sig set og hørt.

Borgere med demens

Opfyldt ☒ Ikke opfyldt ☐

Personalet oplyser, at der i hver afdeling er en uddannet demens nøgleperson og derudover er det muligt at trække på kommunens demenskoordinator, som er disponibel med råd og vejledning i svære og udfordrende situationer. Demenskoordinatoren har eksempelvis været med til tavlemøder, hvor komplekse borgere er blevet drøftet

I forhold til plejen af borgere med demens fokuseres der meget på tilgangen og på relationen før opgaven. Personalet oplyser, at de er gode til at sparre med hinanden og vidensdele i forhold til: hvad virker og, hvad virker ikke hos den pågældende borger. Medarbejderudsagn: *"vi tager et Nej for et Nej og det er acceptabelt at overdrage opgaven til en kollega eller prøve igen dagen efter"*.

Grundet Corona og manglende personaleressourcer har personalet ikke deltaget i demenskurser, som i for eksempel personcentreret omsorg, siden opstarten af Lillerupparken i 2019.

Det er tilsynets vurdering:

At personalet varetager plejen af borgere med demens med medmenneskelighed og empati og er godt hjulpet af demens nøglepersoner/demenskoordinator

At personalet mangler opdatering af faglig viden om demens

Tilsynet anbefaler:

- At der bliver afsat tid og ressourcer til at personalet løbende kan blive opkvalificeret ved kurser i demens.

Borgerens sidste tid

Opfyldt ☒ Ikke opfyldt ☐

På Lillerupparken arbejdes der systematisk med at indhente borgernes ønsker for den sidste tid. Det oplyses at det næsten altid er et emne, der bliver italesat ved samtalen, der afholdes ca en måned efter borgeren er flyttet ind. Medarbejderudsagn: *"på det tidspunkt har vi lært borgeren lidt at kende og har en fornemmelse af, om vi mest skal spørge de pårørende, eller om borgeren selv kan rumme at være med i snakken. Men jeg spørger næsten altid: "har du selv tænkt, hvordan?"*

Såfremt borgerne har specielle ønsker til den sidste tid, skrives disse i journalen under den emotionelle vurdering. Det samme er tilfældet med et eventuel fravalg af genoplivning og ønsker borgeren ikke at forholde sig til den sidste tid, dokumenteres dette ligeledes i journalen.

Personalet tilkendegiver, at de føler sig kompetente til at varetage plejen af den terminale borger og har mange gode forløb. Der afsættes mange ressourcer til de terminale forløb og sygeplejersken er med inde over alle forløb. Opgaver kan overdrages til assistenterne, men sygeplejerskerne er med som sparringspartnere og har det overordnende ansvar for medicingivningen f.eks. i forhold til at give den rette dosis. Der er et tæt og godt samarbejde med huslægen/de praktiserende læger. De deltager i planlægningen af de terminale forløb og ordinerer smertestillende og angstdæmpende medicin i form af en tryghedskasse.

Der er fokus på at få de pårørende inddraget i de terminale forløb i den udstrækning, de ønsker det og det er muligt for pårørende at overnatte på gæstestuer på centret. Medarbejderudsagn: *"i forhold til de pårørende er det meget vigtigt, at de ikke skal føle sig glemt og det er vigtigt for os som personale at huske på, at vi skal hyppigt gå ind på stuen, selvom der sidder mange pårørende derinde. De har brug for os og for, at vi er der og observerer deres kære."*

Sygeplejerskerne har deltaget i palliationskurser men ikke det øvrige personale.

Det er tilsynets vurdering:

At der bliver taget hånd om såvel borger som pårørende i terminal forløbet på en værdig og respektfuld måde.

Tilsynet anbefaler:

- At personalet holder sig løbende opkvalificeret via kurser/undervisning i palliation.

5. Dokumentation og Medicin tjek

Dokumentation og medicin	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
Medicin Tjek				
Aktuel medicin opbevares adskilt fra ikke aktuel medicin	xx		x	En af de tre adspurgte borgere får ingen medicin. Dette er markeret med x i ikke relevant
Doseringsæskerne er mærket korrekt	xx		x	

Overensstemmelse mellem antal tabletter på medicinlisten og i doseringsæskerne	xx		x	
Dispenseret PN medicin korrekt anmærket			xxx	
Dato for medicingennemgang	xx		x	
Sundhedsfaglig dokumentation				
Sygdomme/diagnose (Generelle oplysninger)	xxx			
Funktionsevne tilstande – 5 tilstande vurderes fra 1-4	xxx			
Helbredstilstande – vurdering 1: Funktionsniveau 2: Bevægelsesapparat 3: Ernæring 4: Hud og slimhinder 5: Kommunikation 6: Psykosociale forhold 7: Respiration og cirkulation 8: Seksualitet 9: Smerter og sanseindtryk 10: Søvn og hvile 11: Viden og udvikling 12: Udskillelse af affaldsstoffer	xxx			
Indsatser, handlingsanvisninger og observation	xxx			
Døgnrytmeplan	xx	x		Hos en af de tre borgere, der er meget plejekrævende, mangler der i beskrivelsen af døgnrytmeplanen for morgenplejen at blive anført, at borgeren skal på toiletstol. Tilsynet anbefaler: At døgnrytmeplanen opdateres.
Livshistorie	xxx			
Informeret samtykke - værgemål?	xxx			

Bilag 1 - 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 X	Tilsynets fund giver ikke anledning til bemærkninger
Bemærkninger	Tilsynets fund giver anledning til bemærkninger 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. Handleplanen sendes til Chef for Sundhed og Omsorg Ingelise Juhl. Samt til tilsynsførende Mette Hjortshøj og Mari Tang Sevelsted, og der skal ikke ske yderligere opfølgning.
Betydende mangler	Tilsynet har fundet betydende mangler 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. Der skal tages kontakt til Chef for Sundhed og Omsorg Ingelise Juhl, som kan være behjælpelig med sparring i udarbejdelsen af handleplanen. Handleplanen sendes til Chef for Sundhed og Omsorg Ingelise Juhl samt til tilsynsførende Mette Hjortshøj og Mari Tang Sevelsted.
Kritisable forhold	Tilsynet har fundet kritisable forhold 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. Den tilsynsførende tager straks kontakt til Chef for Sundhed og Omsorg Ingelise Juhl, som vil være behjælpelig med at iværksætte de fornødne tiltag. Handleplanen sendes til Chef for Sundhed og Omsorg Ingelise Juhl. Samt til tilsynsførende Mette Hjortshøj og Mari Tang Sevelsted.

Bilag 2 – Beskrivelse af målepunkter Kommunalt tilsyn 2021

Borgeroplevet kvalitet

Målepunkter Borgeroplevet kvalitet	Uddybning af målepunkt
Livskvalitet, selvbestemmelse og værdighed	
Selvbestemmelse og livskvalitet	Borgeren føler sig inddraget i alle beslutninger, som tages på plejecentret vedrørende borgerens liv.
Værdighed og livskvalitet	Borgeren oplever sig respekteret og angiver at føle sig set, hørt og forstået.
Kommunikation	Borgeren oplever, at kommunikationen er respektfuld og der er en god omgangstone mellem borgeren og personalet.
Ensomhed	Borgeren oplever nærvær og har oplevelsen af at personalet er tilgængeligt for at tale om ensomhed.
Aktiviteter	Borgeren oplever at have mulighed for at deltage i meningsfulde aktiviteter og ønsket om særlige aktiviteter imødekommes.
Personlig/praktisk hjælp og rehabilitering	
Vedligeholdelse af færdigheder	Borgeren oplever, at der er tid i plejen til at vedligeholde sine færdigheder.
Praktisk og personlig hjælp (Hjælp til rengøring, tøjvask, personlig pleje, toiletbesøg mv.)	Borgeren oplever at få den fornødne praktiske og personlige hjælp.
Kost og måltid	
Mad og måltider	Borgeren oplever at maden er mættende og velsmagende.
Det gode måltid	Borgeren oplever, at måltiderne foregår i en rolig og hyggelig atmosfære og får den fornødne hjælp i spisesituationer.
Vægt	Borgeren tilbydes at blive vejlet en gang om måneden og efter behov.
Pårørende	
	Pårørende har været til en indflytningssamtale, hv or der er sket en forventningsafstemning.
	Pårørende har oplevelsen af at blive, set, lyttet til og inddraget i borgerens forløb.

	Pårørende oplever, at aktiviteterne i omfang og kvalitet matcher borgerens behov. At borgere med behov for særlig aktiviteter imødekommes.
--	--

Medarbejderoplevet kvalitet / dialogmøde

Målepunkter Faglige fokuspunkter	Uddybning af målepunkt
Livskvalitet, selvbestemmelse og værdighed	
Mødet med borgeren	Borgeren bliver mødt individuelt med respekt og ligeværdighed.
Borgerens selvbestemmelse	Medarbejderne arbejder med at bevare og fremme borgerens selvbestemmelse og medindflydelse.
Ensomhed	Medarbejderne er opmærksom på, at borgeren oplever nærvær og er opsporende i forhold til om borgeren oplever socialisation.
Aktiviteter	Der arbejdes med at understøtte/inddrage borgerne i at deltage i og udføre meningsfulde aktiviteter, som matcher borgernes behov og ønsker. Borgere med behov for særlige aktiviteter imødekommes.
Personlig/praktisk hjælp og rehabilitering	
Rehabilitering	Personalet har fokus på den rehabiliterende tilgang i plejen af borgeren.
Ernæring og der gode måltid	
	Medarbejderne har fokus på, at der er ro og en hyggelig stemning omkring måltiderne. Der arbejdes systematisk med det gode måltid, og måltidsværter sørger for gode sociale relationer og en god dialog ved måltidet.
Ernæringsproblematikker og dysfagi.	Personalet arbejder med at identificere ernæringsproblematikker vha. vægtmåling, screening osv. Personalet samarbejder med ergoterapeuten og diætisten ved dysfagi- og ernæringsproblematikker.
Pårørende	

	Medarbejderne og lederen har fokus at etablere et godt og respektfuldt samarbejde med borgerens pårørende.
	Medarbejderne søger at inddrage de pårørende i samarbejdet omkring borgeren i den udstrækning borgeren ønsker det.
Borgere med demens	
Demenskompetencer	Medarbejderne oplever sig kompetente til at varetage plejen af borgere med demens og anvender personcentreret omsorg. De har gennemgået undervisning i demens. Der anvendes anerkendte begreber indenfor demens, såsom vægtningen af borgerens livshistorie, socialpædagogiske handleplan og en bevidst og reflekteret tilgang til borgeren i hverdagen.
Borgerens sidste tid	
Borgerens ønsker for den sidste tid	Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de systematisk arbejder med indhentning af information omkring borgerens ønsker for den sidste tid.
Dokumentation af borgernes ønsker for den sidste tid	Medarbejdere kan redegøre for, hvordan borgerens ønsker til livets afslutning bliver dokumenteret.
Palliative kompetencer	Medarbejderne giver udtryk for, at de føler sig kompetente til at pleje den døende borger. Medarbejderne ved, hvor de kan få sparring, hvis borgeren har behov for specialiseret palliativ indsats. Medarbejderne bliver løbende fagligt opkvalificeret via kurser og undervisning i palliation.
Pårørendeinddragelse	De pårørende inddrages i den udstrækning de ønsker og magter.

Målepunkter Dokumentation og medicin	Uddybning af målepunkt
Medicin tjek	
Opbevaring	Aktuel medicin opbevares adskilt fra ikke aktuel medicin. Doseringsæskerne er mærket korrekt med navn og cpr.
Medicin	Der er overensstemmelse mellem antal tabletter på medicinlisten og i doseringsæskerne. Dispenseret P.N. medicin er anmærket korrekt. Dato for medicingennemgang er noteret.
Sundhedsfaglig dokumentation	
Sygdomme (generelle oplysninger)	Der er en opdateret beskrivelse af borgernes sygdomme, samt af hvem der er ansvarlig for opfølgning og kontrol. Ligeledes dokumenteret aftaler for opfølgning og kontrol på borgerens sygdomme.
Funktionsevne tilstande	Borgeren er udredt med relevante funktionsevnetilstande af visitationen.
Helbredstilstande / 12 sundhedsfaglige problemområder	Borgeren er udredt med relevante sundhedsfaglige tilstande og tilhørende indsatser, handlingsanvisninger og observation. Jf. sygeplejefaglige optegnelser skal der som minimum tages stilling til, om patienten har potentielle og/eller aktuelle problemer indenfor de 12 sygeplejefaglige problemområder. Det skal fremgå af journalen, hvis en eller flere problemområder ikke er aktuelle for den enkelte borger – så det fremgår, at der er foretaget en vurdering af problemområderne.
Døgnyrmeplan	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.
Livshistorier	Der er udarbejdet en livshistorie og en beskrivelse af borgerens vaner og ønsker.
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
Livskvalitet, selvbestemmelse og værdighed	Livskvalitet, selvbestemmelse og værdighed
Hvordan oplever du at have indflydelse på din hverdag?	Hvordan tager I hensyn til borgernes individuelle behov og ønsker? (Værdighed, respekt, individualitet og medbestemmelse)
Kan du fx selv bestemme din døgnrytme?	Kan borgeren selv bestemme sin døgnrytme?
Oplever du, at du bestemmer i din hverdag?	Hvordan arbejder I med at inddrage borgeren i de beslutninger der vedrører ham/hende?
Bliver du inddraget i de beslutninger der vedrører dig?	Hvilke overvejelser gør i jer i kommunikationen med borgeren, pårørende og kollager?
Er der en respektfuld og god omgangstone her på centret?	Er der situationer hvor I oplever kommunikationen svær?
Ensomhed	
Oplever du at være ensom?	Hvad gør I for at have fokus på ensomhed/socialisation?
I så fald hvad ville kunne afhjælpe din ensomhed?	Oplever I at det er et svært emne at tale om?
Oplever du nærvær og fællesskab her på plejecentret?	Hvilke tiltag benytter I jer af for at afhjælpe borgerens eventuelle ensomhed?
Har du nogle nære relationer? (Pårørende, personale, andre beboere)	

Aktiviteter	Aktiviteter
Oplever du tilbuddet og omfanget af aktiviteter tilgodeser dine behov? Matcher aktiviteterne dine ønsker? Har du tilkendegivet et ønske om aktiviteter, som ikke imødekommes?	Hvordan arbejder I med, at aktiviteterne matcher borgernes behov? Har I fokus på, at borgere med behov for særlige aktiviteter tilgodeses?
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 Er der den fornødne tid i plejen/dagligdagen til, at du får lov at gøre, det du kan selv? Oplever du, at du får den hjælp, du har brug for – personlig pleje/praktisk bistand?	Hvordan arbejder I med rehabilitering hos borgeren? Giv eksempler på dette? Kan respektfuld og omsorgsfuld pleje være en udfordring, når borgeren er dement og plejekrævende?
Kosten og det gode måltid	Ernæring og det gode måltid
Hvad synes du om maden? Er det muligt at have individuelle ønsker til maden? Hvor spiser du dine måltider? Oplever du at der er ro og en hyggelig stemning til måltiderne? Er du blevet tilbudt at blive vejet? Hvis ja, hvor hyppigt?	Er I opmærksomme på borgere der kan have individuelle ønsker og behov i forhold til maden? Hvordan arbejder I med at etablere en hyggelig atmosfære ved måltiderne? ("Det gode måltid") Hvordan identificerer I et ernæringsproblem hos en borger? Hvor hyppigt vejer I borgerne? Hvordan samarbejder I med diætister og ergoterapeuter? (ernæringsproblematikker, dysfagi)
Pårørende	Pårørende

Blev der ved indflytningen afholdt et møde, hvor forventninger blev afstemt? Oplever du/I at blive inddraget og lyttet til? Oplever du/I at der er en ordentlig og respektfuld omgangstone på plejecentret? Oplever du/I at jeres pårørende får en respektfuld og omsorgsfuld pleje? Får I den nødvendige støtte og information? Deltager du/I i en pårørendegruppe? Hvordan oplever du/I tilbuddet om aktiviteter i både omfang og kvalitet? Oplever du/I, at borgere med behov for særlige aktiviteter imødekommes?	Hvordan inddrager I de pårørende? Afholder I indflytningssamtaler, hvor de pårørende deltager? Hvilke udfordringer kan der være ved at inddrage de pårørende? Hvordan oplever I at samarbejdet er med de pårørende?
	Borgere med demens Oplever I jer kompetente til at varetage plejen af borgere med demenssygdom? Hvordan bliver I fagligt opkvalificeret? Hvilke udfordringer oplever I omkring borgeren med demenssygdom? Anvender I personcentret omsorg og i så fald hvordan?
	Borgerens sidste tid Arbejder I målrettet med at indhente og imødekomme borgerens ønsker for den sidste tid? Og i så fald hvordan? Hvordan inddrager I de pårørende i forløbet? Hvordan dokumenterer I borgerens ønsker til livets afslutning?

	Føler I jer kompetente til at varetage plejen af den døende borger? Hvis Ja vil I uddybe? Hvis nej, hvorfor ikke? (palliations-sygeplejersken) Hvordan arbejder I med smertelindring hos den døende borger? Hvordan har I fokus på de efterladte pårørende?