



akkrediteringsraadgiverne.dk

# TILSYNSRAPPORT

## Odsherred Kommune

Omsorg og Sundhed

## Bobjergcentret

## Indhold

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

## Forord

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

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

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

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

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

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

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

Venlig hilsen  
  
Nethe Britt Jorck  
Virksomhedsleder og tilsynschef

## Fakta om tilsynet

Leverandørens navn og adresse
Bobjergcentret, Stadionvej 3, 4550 Asnæs
Leder
Centerleder Anette Sørensen
Antal boliger
48 boliger
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
14. september 2020 fra kl. 8.00
Datagrundlag og metodik
<p>Data er indsamlet via</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <u>Dokumentation</u>: Borgernes pleje- og omsorgsjournal: Stikprøve for 11 borgere, instrukser, aktivitetsplan og menuplan.</li> <li>- <u>Interview</u>: 5 borgere medvirker til interview. De er informeret om formålet og indhold af tilsynet og har givet tilsagn om at blive interviewet. Desuden har tilsynet interviewet 1 centerleder, 2 sygeplejersker, 3 assistenter, 3 hjælpere, 2 ernæringsassistenter og 1 medarbejder, der varetager rengøring.</li> <li>- <u>Observation</u>: 8 borgeres bolig, borgers tilstand, personlige hjælpemidler, samvær mellem medarbejder og borger, medarbejders adfærd, fællesarealer og måltider. Tilsynsførende overværede dele af personlig pleje hos 5 borgere.</li> </ul> <p>Antal forskellige borgerforløb, hvor borger er interviewet eller hvor tilsynsførende har overværet den personlige pleje: 7 borgere.</p>
Tilsynsførende
Nethe Britt Jorck, sygeplejerske, MPP, tilsynschef.

## Samlet tilsynsresultat

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

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

Den sammenfattende vurdering giver anledning til følgende resultat:

	<p><b>Godkendt</b>            Dette betyder, at den leverede hjælp og det skriftlige arbejdsgrundlag samlet set er vurderet til at leve op til såvel lovgivningens krav, kommunens kvalitetsstandarder, øvrige interne beslutninger og værdier samt almene omsorgs- og sundhedsfaglige standarder.</p> <p>Der kan være få afvigelser, som vurderes at være under forbedring.</p>
X	<p><b>Godkendt med bemærkninger</b>            Dette betyder, at den leverede hjælp og det skriftlige arbejdsgrundlag er vurderet til i vid udstrækning at leve op til såvel lovgivningens krav kommunens kvalitetsstandarder, øvrige interne beslutninger og værdier samt almene omsorgs- og sundhedsfaglige standarder. Der er ikke konstateret betydelige problemer i et af målområderne, men dele af den leverede ydelse og/eller det skriftlige arbejdsgrundlag lever ikke op til den fornødne kvalitet.</p> <p>Målopfylde forventes at kunne opnås indenfor kortere tid gennem forbedringsindsats.</p>
	<p><b>Godkendt med mangler</b>            Dette betyder, at der er i et eller flere målområder er betydelige mangler i den leverede ydelse og/eller det skriftlige arbejdsgrundlag, vurderet ud fra lovgivningens krav, kommunens kvalitetsstandarder, øvrige interne beslutninger og værdier samt almene omsorgs- og sundhedsfaglige standarder.</p> <p>Der kræves en bevidst og målrettet forbedringsindsats for at opnå forbedringer.</p>
	<p><b>Kritisable forhold</b>            Dette betyder, at den leverede hjælp og/eller det skriftlige arbejdsgrundlag har alvorlige fejl og/eller mangler, vurderet ud fra lovgivningens krav, kommunens kvalitetsstandarder, øvrige interne beslutninger og værdier samt almene omsorgs- og sundhedsfaglige standarder. Manglerne er af et sådant omfang, at der er tale om kritisable forhold for en eller flere borgere og fordrer hurtig/øjeblikkelig handling.</p>

## Tilsynets opsummering af styrker og udfordringer

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

### Styrker

Temaerne og de tilhørende kvalitetsstandarder er i vid udstrækning implementeret på Bobjergcentret. Der ses generelt gode sikre arbejds gange.

Interviewede borgere fortæller, at medarbejderne er både imødekommende og dygtige. Hjælpen er lige god, uanset hvilken af de faste medarbejdere, der udfører opgaverne. På spørgsmålet om, hvor tilfreds borger samlet set er ved at bo på centret på en skala fra 1-10, hvor 10 er det bedste, svarer alle 5 borgere 8 og derover. Borgerne beskriver en velfungerende kontakt med lederen i hverdagen og fortæller positivt, at hun også deltager ved måltiderne en gang imellem.

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

Praktisk hjælp: Over sommeren har intervallet mellem rengøring af borgernes boliger ikke levet op til kvalitetsstandarden. På tilsynstidspunktet fremtræder borgernes boliger, fællesarealer og personlige hjælpemidler rengjorte. Medarbejdere varetager de praktiske opgaver, som borgeren ikke længere selv kan varetage og tilrettelægger hjælpen om muligt med involvering af borgere. Der er få borgere, som kan medvirke til praktiske ADL-aktiviteter.

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

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

Siden seneste tilsyn i 2019 har centret udarbejdet lokal vejledning for ernæringsindsatsen. Vejledningen stiler mod tidlig opporing af borgere, hvis ernæringsbehov ikke er opfyldt. Vejledningen er under implementering.

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

### Forbedringsområder, opmærksomhedspunkter og anbefalinger

På baggrund af dataindsamlingen og analyse vurderer tilsynet, at

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

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

#### Temaer, som er "I betydelig grad opfyldt" og "I nogen grad opfyldt"

Et gennemgående forbedringsområde omhandler ernæringsområdet, som har stor betydning for borgernes selvhjulpethed. Selvhjulpethed modvirker "hjælpeløshed", som et bærende element i Eden principperne.

### Ernæringsindsatsen

Punktet var også identificeret som forbedringspunkt i 2019

Ernæringsindsatsen rummer opgaver, som er fordelt mellem hjælpere, assistenter, sygeplejersker, ernæringsassistenter og læge (efter behov). De tværgående arbejds gange er derfor afgørende for kvaliteten i opgaveløsningen.

Forbedringspunktet er, at arbejds gangene fremtræder sårbare, hvilket har betydning for målopfyldelse ved:

Tema 4: Hjælpen til vedligehold af funktionsevne er tilfredsstillende

Tema 6: Kvalitet, tværfaglighed og sammenhæng i plejen

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

Siden seneste tilsyn er udarbejdet en vejledning til medarbejderne, hvor fastlagte arbejds gange er beskrevet. Den er under implementering. Med udgangspunkt i forløb hos 6 borgere, sås sprøde arbejds gange for den tidlige opsporing af ernæringstruede borgere såvel som reaktion ved uplanlagt vægttab.

Tilsynet anbefaler,

- at fortsætte implementeringen af vejledningen, herunder
- at indarbejde den tidlige opsporing af ernæringstruede borgere i triage-processer
- at skærpe opmærksomheden på, at nyindflyttede borgere skrives op til vejning
- at justere arbejds gangene, der skal sikre, at en aflyst vejning bliver erstattet
- at meldinger om vægttab kommer videre til faglig vurdering.

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

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

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

### Beskrivelse af borgeropgaver ved personlig hjælp og pleje

2 ud af 5 beskrivelser for den personlige pleje fremstod handleanvisende og opdaterede for dagvagten.

Oplysninger om, hvorvidt borger er udadreagerende, har sprog, er dement eller andet, som kan være væsentligt at vide for en medarbejder, der ikke kender borger så godt, var indskrevet i 2 ud af 4 relevante forløb.

Aftenbeskrivelserne fandtes 1 ud af 5 undersøgte borgerforløb.

### Ernæring

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

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

### Tema 8: Kvalitetsarbejdet: Opfølgning fra seneste tilsyn

Ledelsen redegør for kvalitetsarbejdet siden seneste tilsyn i oktober 2019.

Tilsynet anbefaler,

- at anvende tilsynsrapporter som kvalitetsdata med henblik på forbedringer
- at fortsætte anvendelse af handleplan evt. kvalificeret efter smart-metoden (at mål er Specifikke, Målbare, Accepterede, Realistiske og Tidsafgrænsede).

### Opmærksomhedspunkt

Hygiejniske forholdsregler ved fælles vask

*Punktet var også opmærksomhedspunkt i 2019*

Tøjvask varetages generelt eksternt. Forflytningssejl og lignende samt borgertøj for enkelte borgere (eksempelvis uldvask) vaskes i plejecentrets vaskemaskiner.

Praksis udføres ikke i overensstemmelse med de nationale anbefalinger om vask på plejecentre, såsom eksempelvis kogevaske i tom maskine, om vaskemiddel fjerner bakterier/virus ved lavere temperaturer, rengøring af gummilister m.m. Dette kan have betydning for patientsikkerheden.

*Tilsynet anbefaler,*

- inden for kortere tid at sikre, at vejledning er lettilgængelig for medarbejderne.
- at sikre information til relevante medarbejdere om justering af arbejdsgangene.



## Oversigt over de enkelte temaer

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

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

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

		Vurdering
<b>Tema 1</b>	Kvaliteten af den praktiske hjælp er tilfredsstillende.	
<b>Tema 2</b>	Kvaliteten af den personlige pleje er tilfredsstillende.	
<b>Tema 3</b>	Kvaliteten af mad og måltider er tilfredsstillende.	
<b>Tema 4</b>	Hjælpen til vedligehold af funktionsevne er tilfredsstillende	
<b>Tema 5</b>	De fysiske rammer er velegnede og fremmer et trygt og aktivt liv	
<b>Tema 6</b>	Kvalitet, tværfaglighed og sammenhæng i plejen lever op til det vedtagne	
<b>Tema 7</b>	Det skriftlige arbejdsgrundlag støtter, at borger modtager den rette ydelse	
<b>Tema 8</b>	Kvalitetsarbejdet: Opfølgning fra seneste tilsyn	

### Resultater og vurdering af de enkelte temaer

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

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

## Tema 1 Kvaliteten af den praktiske hjælp er tilfredsstillende

Samlet vurdering: 

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

## Tema 2 Kvaliteten af den personlige hjælp og pleje er tilfredsstillende

Samlet vurdering: 

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

### Tema 3 Kvaliteten af mad og måltider er tilfredsstillende

Samlet vurdering: 

Nr.	Målepunkter	Vurdering	Eventuelle uddybende beskrivelse af betydning for vurderingen
3.1	Interviewede borgere svarer generelt positivt på følgende spørgsmål:  Hvad synes du om maden her – morgenmad, frokost, aftensmad? Kommer du med forslag til maden på plejecentret? Er du tilfreds med stemningen ved måltiderne? Er der mulighed for ro, samtale, hygge mv.? Bliver der lyttet til dine ønsker, når du kommer med forslag til maden eller menuen?		
3.2	Medarbejderes beskrivelse af arbejdsgangene afspejler, at den enkelte borger opnår en positiv oplevelse af måltidet.		
3.3	Der foreligger menuplan, som er udarbejdet med involvering af borgere og tilgængelig for borgere og pårørende. Arbejdsgange sikrer, at der serveres tilpasset kost efter den enkelte borgers ernæringsbehov.		Ernæringsbehov: Uddybet under punkt 4.4.
3.4	Det iagttages, om rammerne for måltidet fremmer muligheden for sanseindtryk, medinddragelse og understøttelse af samvær.		

## Tema 4 Hjælpen til vedligehold af funktionsevne er tilfredsstillende

Samlet vurdering:

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

<p><b>4.4</b></p>	<p>Ernæring: At medarbejderne kender og følger ledelsens fastlagte arbejdsgange og faglige metoder for hjælp til borgere i risiko for uplanlagt vægttab Element i "Social- og plejefaglige tilsyn 2020", målepunkt 3.4</p>	<p>Der foreligger lokal vejledning for at sikre tidlig opsporing af ernæringstruede borgere. Vejning styres via papirkalender og huskeopgave i Cura.</p> <p>Tilsynsførende gennemgår stikprøver hos 6 borgere sammen med 2 sygeplejersker. Dataindsamlingen skal afdække</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-om besluttet vejehyppighed svarer til udførte vejninger</li> <li>-om, og hvordan uplanlagt vægttab formidles til faglige vurdering</li> <li>-om, og hvordan den faglige beslutning er formidlet til relevante medarbejdere</li> </ul> <p><u>Vægthyppighed</u> 2 ud af 6 borgere er tilbudt vejning med det interval, der er besluttet. 2 borgere er ikke skrevet op til vejning siden indflytningen. Borgerne havde begge lavt BMI. I 2 tilfælde er borger ikke vejet som planlagt, og erstatningsvægt er ikke fremskrevet, hvilket har medført, at vejningen er ophørt indtil videre.</p> <p><u>Reaktion på vægttab</u> For 2 borgere indflyttet med lavt BMI ses ikke faglig stillingtagen til borgers behov for ernæringsindsats. For 1 ud af 2 borgere med større vægttab ses for 1 borger stillingtagen til kost og vejehyppighed og borgers</p>
-------------------	--	--

			<p>mål er angivet. For den anden borger ses ikke reaktion på vægttabet.</p> <p>Arbejdsgangen ved vægttab er uklar i forhold til, hvilken faglig kompetence, medarbejderen skal have for at tage faglig stilling til ernæringsindsats, herunder afdække borgers mål, beslutte vægthyppighed og kost. Beslutningerne skal derefter videreformidles til relevante.</p>
<b>4.5</b>	At medarbejderne kan redegøre for målene for genoptrænings- og vedligeholdelsesforløbene hos relevante borgere og hvordan de – hos disse borgere - inddrager træningselementer og -aktiviteter i den daglige hjælp, pleje og omsorg (punkt 6.2 fra ældretilsynet 2020)		

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

Samlet vurdering:

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



## Tema 6 Kvalitet, tværfaglighed og sammenhæng i plejen

Samlet vurdering:

Nr.	Målepunkter	Vurdering	Eventuelle uddybende beskrivelse af betydning for vurderingen
6.1	<p>Interviewede borgere svarer generelt positivt på følgende spørgsmål:</p> <p>Synes du, at den hjælp, du får er lige god, uanset hvilken medarbejder, der hjælper dig?</p> <p>Oplever du, at personalet, du er i kontakt med kender dig og din historie?</p> <p>Oplever du, at fagpersoner, der skal hjælpe dig (assistenter, hjælpere, sygeplejersker, terapeuter, frivillige mm) arbejder sammen om din pleje og hverdagsaktiviteter?</p> <p>Hvis der er samarbejde mellem medarbejderne og dine pårørende, sker det så på den måde du ønsker?</p> <p>Er personalet generelt venlige/søde og omsorgsfulde?</p> <p>Synes du at personalet udviser respekt for dig?</p> <p>Hvor tilfreds er du samlet set med at bo her?</p>		
6.2	<p>Medarbejdere kender arbejdsgangene for at formidle viden videre, når borgers tilstand ændrer sig, og der opstår behov for faglig vurdering af assistent/demensvejleder/sygeplejerske/læge eller andre fagpersoner.</p> <p>Medarbejdere giver udtryk for respekt, nærvær og indlevelse i borgeres situation og livshistorie.</p>		Ernæringsindsatsen: Arbejdsgange, der sikrer videreformidling til sygeplejerske fremstår sprøde.
6.3	<p>Koordinering af tværgående arbejdsopgaver fremmer opgaveløsningen i hverdagen. Det kan eksempelvis være ernæringsområdet (kostmedarbejdere, sygeplejerske, assistenter/hjælper), funktionsevne (assistenter, hjælpere, aktivitetsmedarbejdere, terapeuter, aktivitetsmedarbejder).</p> <p>Arbejdsgangene understøtter, at ansvars- og opgavefordelingen fungerer i hverdagen.</p>		Med udgangspunkt i forløb hos borgere, hvis ernæringstilstand ikke var optimal, sås generelt sprøde arbejdsgange for den tværgående sammenhæng i ydelsen jf. punkt 4.4.

6.4	Plejecentret varetager tøjvask uden for borgers bolig. Vejledning for tøjvask er lettilgængelig for medarbejderne. Tøjvasken sker i overensstemmelse med vejledningen		<p>Vask af sejl og andre hjælpemidler varetages på plejecentret i fælles vaskemaskine. Her vaskes også borgertøj i begrænset omfang.</p> <p>2 medarbejdere fortæller om, hvordan tøjvask varetages.</p> <p>Arbejdsgangene følger ikke de hygiejniske anvisninger om tøjvask på plejecentre, eksempelvis kogevask i tom maskine, tjek om vaskemiddel er virksomt overfor bakterier/virus ved lavere temperaturer, rengøring af gummilister m.m.</p>
-----	---	--	--

## Tema 7 Det skriftlige arbejdsgrundlag

Samlet vurdering:

Nr.	Målepunkter	Vurdering	Eventuelle uddybende beskrivelse af betydning for vurderingen
7.1	<p><i>Det skriftlige arbejdsgrundlag for den praktiske hjælp – Tema 1</i></p> <p>Omsorgsjournalen indeholder lettilgængelige, opdaterede og handleanvisende oplysninger om borgers behov for praktisk hjælp og hvorledes støtten gives individuelt ud fra den enkelte borgers livsstil og ønsker.</p> <p>I omsorgsjournalen er borgers mål for praktisk hjælp dokumenteret. Evaluering og løbende opfølgning af indsatser er dokumenteret.</p>		
7.2	<p><i>Det skriftlige arbejdsgrundlag for den personlige hjælp og pleje – Tema 2</i></p> <p>Omsorgsjournalen indeholder lettilgængelige, opdaterede og handleanvisende oplysninger om borgers behov for personlig hjælp og pleje. Det er beskrevet, hvorledes støtten gives som hjælp til selvhjælp.</p> <p>I omsorgsjournalen er borgers mål for hjælp til personlig pleje dokumenteret. Evaluering og løbende opfølgning af indsatser er dokumenteret.</p>		<p>Personlig pleje: De beskrevne borgeropgaver indeholder handleanvisende og opdaterede oplysninger for dagvagten for 2 ud af 5 undersøgte forløb.</p> <p>Der foreligger oplysninger for aftenvagten i 1 ud af 5 undersøgte forløb.</p> <p>For 2 ud af 4 relevante borgerforløb fremgår ikke oplysninger om, at borgers er udadreagerende/meget svagsynet/dement/ikke har sprog o.a.</p>
7.3	<p><i>Det skriftlige arbejdsgrundlag for "Mad og måltider" – Tema 3</i></p> <p>Af omsorgsjournalen fremgår det, når en borger har behov for særlig kost.</p> <p>Arbejdsgangene sikrer, at medarbejdere, der er involveret i maden, har lettilgængelig, skriftlig informationer om borgerens eventuelle allergier og intolerancer</p>		<p>Ernæring: Beskrivelse vedr. ernæring er samlet i Tema 4.</p>

7.4	<p>Det skriftlige arbejdsgrundlag for "Hjælpen til vedligehold af funktionsevnen" – Tema 4</p> <p>Af omsorgsjournalen fremgår borgers potentiale og eventuelle eget mål for funktionsevne. Ændringer i borgers fysiske og/eller psykiske funktionsevne samt opfølgning her på fremgår af dokumentationen. Ernæringsindsatsen er dokumenteret</p>		<p>Funktionsevne:</p> <p>Stikprøve på 2 borgere viser, at oplysninger om øvelser eller lignende i forbindelse med den personlige pleje ikke fremgår af døgnrytme-beskrivelsen, hvor det er relevant.</p>
7.5	<p>Det skriftlige arbejdsgrundlag for "Kvalitet, tværfaglighed og sammenhæng i ydelsen" – Tema 6</p> <p>Omsorgsjournalen opdateres systematisk i forhold til borgernes individuelle behov og løbende tilpasning af hjælp og støtte. Relevante oplysninger fra eksempelvis terapeuter er lettilgængelige for assistenter og hjælpere.</p> <p>Omsorgsjournalen rummer oplysninger om borgers livshistorie i det omfang, borger har ønsket det</p>		

## Tema 8 Kvalitetsarbejdet: Opfølgning fra seneste tilsyn

Samlet vurdering:

Nr.	Målepunkter	Vurdering	Eventuelle uddybende beskrivelse af betydning for vurderingen
8.1	Der forefindes handleplan for målepunkter, hvor målopfyldelsen ikke var "Helt opfyldt" i 2019		Centret opstartede handleplan efter seneste tilsyn. Anvendelsen er endnu ikke velimplementeret.
8.2	Tilsynets anbefalinger er anvendt – eller det fremgår klart, hvilke valg, der alternativt er besluttet		Siden seneste tilsyn har centret udarbejdet lokal vejledning for ernæring. Denne er under implementering.
8.3	Der er igangsat tiltag		
8.4	Effekten af tiltagene er evalueret		
8.5	Hvis effekten ikke er tilfredsstillende, er nye tiltag igangsat og evaluering planlagt/udført		
8.6	Fra 2019 – 2020 er sket forbedringer af målopfyldelsen for temaer, som ikke var "Helt opfyldt" i 2019 (Dette punkt baseres på tilsynsrapporterne: Resultat af 2019 sammenlignet med resultat 2020)		



## Tilsynets formål, indhold, metode og vurderingsprincipper

### **Tilgang og formål**

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

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

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

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

Læringstilgangen afspejler sig tillige i den mundtlige og skriftlige tilbagemelding, idet plejeenhedens styrker og erfaringer danner grundlaget for konstruktiv drøftelse af videre udvikling af praksis.

Samlet set stiler tilsynet mod at indfri kommunens behov for:

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

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

### **Indhold og metode**

Tilsynet indsamler data på baggrund af hovedpunkter udvalgt af Odsherred Kommune. Tilsynet udføres efter manual, som er tilpasset behovene og prioriteringerne i Odsherred Kommune. Manualen indeholder beskrivelse af, hvilke opgaver der ligger før – under og efter besøget, herunder på hvilken måde tilsynet afvikles.

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

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

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



## Vurderingsprincipper

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

Vurdering sker på 4 niveauer:

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

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

	Det samlede tilsynsresultat											
<b>Temaer</b>												
<b>Målepunkter</b>												
<b>De enkelte stikprøver</b>												

### Vurdering af den enkelte stikprøve

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

### Vurdering af de enkelte målepunkter

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

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

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

### Vurdering af det enkelte tema

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

### Det samlede tilsynsresultat

Vurderingen sammenfattes afslutningsvist. Nedenfor ses den anvendte vurderingsskala:

### **Godkendt**

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

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

**Godkendt med bemærkninger**

Dette betyder, at den leverede hjælp og det skriftlige arbejdsgrundlag er vurderet til i vid udstrækning at leve op til såvel lovgivningens krav kommunens kvalitetsstandarder, øvrige interne beslutninger og værdier samt almene omsorgs- og sundhedsfaglige standarder. Der er ikke konstateret betydelige problemer i et af målområderne, men dele af den leverede ydelse og/eller det skriftlige arbejdsgrundlag lever ikke op til den fornødne kvalitet.

Målopfyldelse forventes at kunne opnås indenfor kortere tid gennem forbedringsindsats.

**Godkendt med mangler**

Dette betyder, at der er i et eller flere målområder er betydelige mangler i den leverede ydelse og/eller det skriftlige arbejdsgrundlag, vurderet ud fra lovgivningens krav, kommunens kvalitetsstandarder, øvrige interne beslutninger og værdier samt almene omsorgs- og sundhedsfaglige standarder.

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

**Kritisable forhold**

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





## Om tilsynsvirksomheden

Nethe Britt Jorck  
Virksomhedsleder og tilsynschef

DMK-tilsynsafdeling, [akkrediteringsraadgiverne.dk](http://akkrediteringsraadgiverne.dk)  
Egebjergvej 232 a  
4500 Nykøbing Sjælland  
Mobil: +45 2869 8898  
Mail: [nethe@jorck.net](mailto:nethe@jorck.net)

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

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

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

### Om virksomhedsleder og tilsynschef

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

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

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