

TILSYNSRAPPORT

Afrapportering af kommunalt tilsyn 2023

Denne årsrapport er udarbejdet på baggrund af de uanmeldte tilsyn, som Hedensted Kommunes tilsynsførende har foretaget på kommunens plejehjem i 2023.

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



SAMLET VURDERING

De tilsynsførende er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet gennem interviews, observationer og skriftligt materiale.

Det er tilsynets overordnede vurdering, at Hedensted Kommunes plejehjem er velfungerende og lever op til gældende lovgivning og de politiske vedtagne kvalitetsstandarder. Der er overensstemmelse mellem borgernes behov for personlig hjælp, omsorg og pleje samt støtte til nødvendige praktiske opgaver i hjemmet, den visiterede hjælp, borgernes ønsker til hjælpen og den hjælp, borgeren rent faktisk oplever at få leveret.

Medarbejdere og ledelse har fokus på at sikre kvaliteten af kerneopgaven, og på at tilrettelægge hverdagslivet på borgernes præmisser.

Nedenfor beskrives temaerne, som tilsynsrapporten bygger på:

- Borgerne. Der er afholdt samtale med 17 borgere fordelt på 10 plejehjem. Samtalerne er afholdt på baggrund af spørgevejledning om følgende emner,
 - Hverdagen
 - Interaktionen mellem borgere og medarbejdere
 - Omsorg og støtte
 - Udtagelser fra borgerne
- Dokumentation
 - Funktionstilstande
 - Besøgsplaner og handlingsanvisninger

1. Tema: Borgerne

Udvælgelsen af borgere blev foretaget af de tilsynsførende, i dialog med medarbejder(e), og altid under hensyntagen til den enkelte borgers situation. Det er frivilligt for borgeren, om vedkommende ønsker at deltage. Det er en styrke ved disse kommunale tilsyn, at perspektiver fra borgerne i højere grad inddrages end ved andre tilsyn.

Den borgeroplevede tilfredshed er god, og medarbejderne kan på relevant vis redegøre for, hvordan individuelle hensyn og det rehabiliterende sigte er integreret i daglig praksis.

1.1. Hverdagen

Der opleves at være fokus på tilrettelæggelse af hverdagen i forhold den enkeltes borgers behov for hjælp, ønsker samt livshistorie. Det viser sig i både fortællinger, observationer og journalindblik.

Det individuelle fokus ses blandt andet, når en borger får hjælp til bad dagligt efter behov og ønske, mens en anden borger, efter eget ønske, får hjælp til bad hver 4. uge. Samtidig ses det individuelle hensyn, når der findes frivillig hjælp til højtlesning for borger, som ikke længere har syn til selv at læse, og når der tages hensyn til, at en borger i en periode har behov for ekstra hårpleje / hårvask.

Det er forskelligt hvor mange aktiviteter borgerne ønsker at deltage i, men de fleste fortæller, at mængden af aktiviteter er i et passende omfang. En borger oplever at tiden kan blive lang. Der er borgere, som forud for indflytning på plejehjem har været passive og initiativløse, men efter indflytning er mere aktive, og efterhånden har opnået et øget funktionsniveau.

Flere borgere fortæller om den dårlige omtale, der har været i medierne af nogle af landets plejehjem, og er glade for, at de ikke bor sådan et sted.

1.1.2 Interaktionen mellem borgere og medarbejdere

Tilsynet oplever en god omgangstone mellem borgere og medarbejdere.

Der observeres ro blandt medarbejderne og rolige omgivelser, som virker til at smitte positivt af på borgerne. På et plejehjem opleves borgerne, at gå roligt omkring og opholde sig i opholdsstue, mens de lytter til rolig musik, sidder og ser ud på naturen eller taler med hinanden.

Medarbejdernes observationer bidrager til læring på tværs af faggruppe(r). Det opleves at være vigtigt for medarbejderne, at skabe en god hverdag for borgerne. Der er på de fleste plejehjem en systematisk tilgang til f.eks. afholdelse af beboer-samtaler, samtaler omkring ønsker til den sidste tid mm. Den systematiske tilgang synes at være fordrende for, at samtalerne bliver afholdt.

Flere borgere fremhæver den gode relation, de oplever til medarbejderne. De fremhæver bl.a. at medarbejderne har blik for, hvad der er vigtigt og deres gode humør. De oplever en særlig god kontakt til de medarbejdere, de kender. En borger fortæller, at det er dejligt når der kommer kendte medarbejdere, men siger samtidig, at dette ikke altid er muligt. Nogle fortæller, at de kan mærke travlheden. De tager hensyn til medarbejderne, ved ikke at bede om hjælp, når der er mest travlt. F.eks. fortæller en borger, at hun gerne

vil i seng senest klokken 21.00, men at det ikke altid er muligt, og derfor beder hun ikke om hjælpen: "De har jo så mange de skal hjælpe". Tid og travlhed nævnes af flere borgere, f.eks. fortæller en borger, at hun nyder de gode snakke med medarbejderne, men siger samtidig: "...om aftenen der har de nok at gøre, så der snakker vi ikke så meget". En borger fortæller, at det vil være dejligt, hvis medarbejderne kan planlægge arbejdsopgaverne et andet sted, end når de f.eks. serverer frokost, så der er mere tid til at snakke med borgerne om noget, som de kan snakke med om.

1.2 Omsorg og støtte

De interviewede borgere er glade for den leverede hjælp og for medarbejderne. Flere fremhæver, at de får god mulighed for at bruge egne ressourcer i forbindelse med personlig pleje mm. Derudover er borgerne glade for, at der kan tages individuelle hensyn og muligheden for selvbestemmelse.

En af de interviewede borgere fortæller, at: "...de er så omsorgsfulde, at det er helt utroligt". Flere fremhæver, at medarbejderne ofte gør lidt ud over det forventede, for at gøre det så godt som muligt. De fleste har ikke noget, de kunne ønske var anderledes og nogle kalder relationen til medarbejderne for "et godt samarbejde". En borger ønsker, at medarbejderne fortæller, inden de går ind i boligen f.eks. med vasketøj, når borger ikke selv er tilstede. En anden borger har et ønske om, at der gøres noget med sengen, så vedkommende igen kan holde ud at ligge i den og ikke er nødt til at sove i stole, som skubbes sammen.

Generelt oplever borgerne, at maden er rigtig god. En borger fortæller: "Maden er, ligesom jeg selv ville have lavet den". En borger kunne tænke sig mere pasta og en anden fortæller, at "maden er for gamle mennesker". Vedkommende ønsker flere ukogte grøntsager og flere salater. Overordnet er der stor tilfredshed med maden. Flere fremhæver, at køkkenerne har mulighed for at lave individuelle hensyn, f.eks. kan en borger, som ikke spiser kartofler og en anden, som ikke spiser fisk, altid få tilbudt et alternativ hertil.

Borgerne oplever, at det er trygt, der er nogen omkring dem og de hele tiden kan komme i kontakt med en medarbejder, når de har behov for det. Flere fortæller, at det vil være trygheden, de pårørende vil fremhæve, hvis de bliver spurgt.

1.3 Udtalelser fra borgerne

Nedenfor er et udpluk af forskellige udsagn fra borgerne, som blev interviewet:

- "Jeg havde aldrig troet, at jeg kunne befinde mig så godt i det, som jeg gør"
- "De skal have et stort 10 tal – jeg bliver forkælet i alle ender og kanter"
- "De må gerne huske at lukke døren –det er jo min yderdør"
- "De må elske gamle mennesker, for ellers kunne de ikke være SÅ GODE"
- "Jeg har ikke noget at beklage mig over"
- "Vi har nogle dygtige sygeplejersker, de finder altid ud af, hvad der er godt"

2. Tema: Dokumentation

Dokumentationen er generelt beskrevet i et forståeligt og anerkendende sprog på alle plejehjem.

Generelt er dokumentationen systematisk og overskuelig – uden dobbeltdokumentation og uden "unødig fyld". Der er en rød tråd, mellem det borgerne fortæller, og det der er dokumenteret i journalerne. De generelle oplysninger giver et grundigt indblik i, hvad der er vigtigt for borgerne.

Fælles for plejehjemmene er, at dokumentationen overordnet set er opdateret og fyldestgørende, og dokumentationen afspejler borgerens individuelle ønsker og behov for hjælp.

For to plejehjem gælder dog, at enkelte vigtige informationer ikke er dokumenteret og dokumentationen med fordel kunne udfoldes mere, bl.a. med hvad kan borgeren selv og hvad har vedkommende behov for hjælp til.

1.1 Funktionstilstande

For otte plejehjem gælder, at funktionsevnetilstandene er opdaterede og relevante og der er en systematisk tilgang til at få opdateret disse – funktionsevnetilstandene er hverken over –eller underdokumenteret.

For to plejehjem gælder dog, at funktionsevnetilstandene enten ikke er opdateret i forhold til borgerens nuværende funktionsniveau, eller opdateringen er mangelfuld. Pågældende plejehjem er på forhånd klar over dette og har det som indsatsområde.

2.2 Besøgsplaner og handlingsanvisninger

Besøgsplanerne er retvisende og ajourførte og der ses en god inddeling mellem dag, aften og nat – der er flere steder en klar overskriftinddeling. Endvidere ses gode punktinddelinger, som gør besøgsplanerne overskuelige – også hos borgere, der modtager meget hjælp. Der er gode beskrivelser af individuelle hensyn, f.eks. er det hos en borger beskrevet, at vedkommende bliver forvirret, hvis medarbejderne forklarer, hvad de hjælper med.

For et plejehjem gælder det, at besøgsplan og handlingsanvisninger med fordel kan gøres mere overskuelige med overskriftinddelinger og for et andet plejehjem gælder det, at den socialpædagogisk handleplan med fordel kan opdateres.

Fire plejehjem har ikke udfyldt "Ønsker til livets afslutning". Der er flere steder en proces i gang, som skal sikre systematisk udfyldelse, f.eks. så oplysningerne indhentes i forbindelse med indflytning på plejehjem. Det har generelt høj prioritet, at skabe en respektfuld ramme omkring borger og pårørende i borgers sidste tid, men nogle plejehjem får først indhentet oplysninger om tiden, når den nærmer sig.

Dokumentationen er vurderet i forhold til, om den afspejler borgers individuelle behov og ønsker jf. kvalitetsstandarderne. Der er ikke udført en systematisk gennemgang af journalen, men den er anvendt til at give indblik i, om der er overensstemmelse mellem det vi siger/skriver vi gør og det vi gør.

Der er tilbudt systematiske journalaudits til plejehjem, som har behov for dette, uafhængigt af tilsynet.

TENDENSER FRA ÅRETS TILSYN (TVÆRGÅENDE UDVIKLINGSPUNKTER)

Flere borgere giver udtryk for, at det er vigtigt med kendte medarbejdere, og at medarbejderne har tid til at snakke med dem. De mærker nogle gange travlhed (særligt om aftenen) og holder igen med egne ønsker og behov. På den baggrund anbefaler tilsynet, at årsagen til borgeroplevelsen af travlhed fastsættes med en undersøgelse. Kan årsagen være en vagtplan, som ikke hænger sammen, borgers forventninger om travlhed, medarbejdere som virker fortravlede eller andet? Borgernes oplevelse af travlhed kan med fordel søges uddybet nærmere i forbindelse med de kommunale tilsyn i 2024. Ligeledes anbefales en indsats omkring fastholdelse af medarbejdere og rekruttering af nye medarbejdere.

Tilsynet anbefaler derudover, at der iværksættes en tværgående indsats på dokumentationsområdet. Der er behov for en målrettet indsats med særlig fokus på:

- At funktionsevnetilstande løbende opdateres, svarende til borgernes aktuelle helhedssituation.
- At journalerne opdateres med beskrivelser af borgernes "Ønsker til livets afslutning". Plejehjem med en systematisk tilgang til afholdelse af samtaler har i højere grad dokumenteret borgers ønsker til livets afslutning.

OPFØLGNING

Der har været ros fra ledere og medarbejderne til de tilsynsførende og deres måde, at være på, da de kom rundt på plejehjemmene. De har med deres måde at tilgå tilsynene på, været med til at skabe læring på de enkelte plejehjem. Medarbejderne har følt sig trygge og har ikke følt kontrol, som tidligere.

AFRAPPORTERING TIL UDVALGET PRIMO 2024

Tilsynenes resultater er samlet i denne rapport og sendes i høring ved Sundheds- og ældrechef og Seniorrådet. Udvalget for Social Omsorg præsenteres i primo 2024 for resultaterne af tilsynene foretaget i 2023. Resultaterne af tilsynene præsenteres for udvalget ved en kort beskrivelse af fund og tendenser.

FORMÅL OG METODE

Hedensted Kommune har pligt til at føre tilsyn med løsningen af de opgaver, som myndigheden har truffet afgørelse om i henhold til servicelovens §§ 83, 83a og 86, jf. servicelovens § 151.

I 2023 er der foretaget uanmeldt tilsyn på 10 plejehjem i Sundhed & Ældre, Social Omsorg.

1. FORMÅL

Det overordnede formål med tilsynene har været **læring**.

Det har Hedensted Kommune gjort ved, at afdække hvorvidt der er sammenhæng mellem de beskrevne og vedtagne rammer, og den praksis, der udføres på plejehjemmene.

Tilsynene har, jf. lovgivningen og bekendtgørelsen på området, haft fokus på, om det enkelte plejehjem var tilpasset den enkeltes borgers ønsker og muligheder. Herunder om plejehjemmet har medvirket til at øge den enkeltes livskvalitet i dagligdagen, at der var mulighed for at deltage i relevante sociale aktiviteter, og at der var mulighed for at udfolde sig sammen med andre og deltage i sociale fællesskaber. Tilsynene har endvidere haft fokus på de pædagogiske, organisatoriske og personalemæssige forhold.

Det overordnede formål med Hedensted Kommunes tilsynskoncept var, at:

- Undersøge og vurdere om der på det enkelte plejehjem blev leveret en udviklende og relevant hjælp og støtte, der var tilpasset målgruppen, samt den enkelte borgers ønsker og muligheder.
- Undersøge og vurdere at gældende lovgivning, kvalitetsstandarder og administrative retningslinjer blev efterlevet.

- Understøtte en løbende udvikling af kvaliteten på plejehjemmene.
- Skabe grundlag for refleksion over egen praksis hos både medarbejdere og ledelse.
- Give borgerne, der bor på plejehjem, en stemme.

2. METODE

Hedensted Kommune har valgt, at varetage tilsynene internt – et internt tilsyn har den fordel, at de tilsynsførende har et bedre kendskab til de lokale forhold.

Tilsynet er blevet varetaget i et tværfagligt samarbejde mellem Center for Visitation & Hjælpe midler og Center for Kvalitet af 1-2 tilsynsførende, som ikke varetager opgaver inden for plejeområdet, men har erfaring med myndighedsopgaven, dokumentation og formidling.

Metodisk blev der arbejdet ud fra tre datakilder, hhv. gennemgang af dokumentation, observation og semi-strukturerede kvalitative interviews med borgere, medarbejdere og ledere.

Hedensted Kommune er opmærksom på, at tilsynene bygger på et begrænset datagrundlag, og at der er tale om et øjebliksbillede – her kunne man med fordel have lavet interview med flere borgere samt foretaget flere observationer.

Tilsynene blev foretaget som uanmeldte tilsyn i ugerne 38-46, og blev udført i dagtimerne fra kl. 09.00. Der var afsat 4 timer til tilsynet.

2.1 Tilsynsguide

Tilsyn på plejehjemmene er baseret på følgende oplysninger:

Faktuelle oplysninger	<ul style="list-style-type: none"> • Generelle oplysninger om plejehjemmet • Overordnede kommentarer / vurdering
Samtale med borger(e) på baggrund af spørgevejledning	<p>Spørgsmål om hverdagen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hvordan har du det? • Hvordan er det at bo her? • Hvad får du hjælp til? • Hvad kan du selv? Får du mulighed for at gøre, det du selv kan? • Hvornår står du op om morgenen? Må du selv bestemme, hvornår du gerne vil op? • Hvad laver du i løbet af dagen? (Er der aktivitetstilbud?) • Hvordan er maden? • Hvordan er medarbejderne? • Hvordan er stemningen/atmosfæren her? <p>Spørgsmål om omsorg og støtte</p> <ul style="list-style-type: none"> • Er du tilfreds med den hjælp, du får? • Har du nogle pårørende og i så fald, er de tilfredse med den hjælp du får? • Har du nogen ønsker til noget, der kunne være anderledes? • Hvad er medarbejderne gode til? Hvad kunne medarbejderne være bedre til? <p>Dette for at få indsigt i, hvordan borgerne oplever den hjælp, omsorg og pleje, de modtager.</p>
Dokumentation	<p>Gennemgang af dokumentation sammen med medarbejder(e) og leder fra plejehjemmet. Dokumentationsindblikket foretages ud fra følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Er de visiterede ydelser i overensstemmelse med borgers behov/krav på indsatsen? <ul style="list-style-type: none"> ◦ Er der en rød tråd i dokumentationen? • Er der overensstemmelse mellem de visiterede ydelser og borgers behov (jf. samtale med borger og data i journalen)? • Er der overensstemmelse mellem de visiterede ydelser og beskrivelser i funktionsevnetilstandene? • Generelt om dokumentationen <ul style="list-style-type: none"> ◦ Er dokumentationen ajourført og fyldestgørende? • Afspejler dokumentationen, hvad der er vigtigt for borgeren? • Er dokumentationen handlingsvejledende? • Er besøgsplanen anvendt og retvisende?