

2019

Frederiksberg Kommune

Social-, Sundheds- og
Arbejdsmarkedsafdelingen

**UANMELDT KOMMUNALT TILSYN
SØSTER SOPHIES MINDE
SØNDER FASANVEJ 2A
2000 FREDERIKSBERG
FORSTANDER HANNE MUNKHOLM**

Tilsynet er udført d. 17. december 2019 af tilsynsassistent Kirsten Bech, Social-, Sundheds- og Arbejdsmarkedsafdelingen

1. Formål

Formålet med det årlige uanmeldte kommunale tilsyn er at afdække, hvor vidt plejehjemmet følger Kvalitetsstandarderne, overholder relevant lovgivning herunder serviceloven, efterkommer beboerens retssikkerhed og leverer en ydelse med fokus på værdighed og respekt for det enkelte menneske. Tilsynet gennemføres på baggrund af Servicelovens § 151. Tilsynet skal medvirke til at skabe læring og fremadrettet udvikling af plejen, og at forebygge ved at gribe ind, før mindre problemer udvikler sig til alvorlige problemer. Af hensyn til læsevenlighed omtales plejeboliger og plejehjem for plejecentre.

2. Præsentation af Søster Sophies Minde

Søster Sophies Minde er en selvejende institution under Den danske Diakonissestiftelse, med driftsoverenskomst med Frederiksberg Kommune. Det er bygget i 1954 og renoveret i 1998. Der er 36 boliger fordelt på 3 etager. Plejehjemmet ledes af forstander Hanne Munkholm.

Tilsynet henviser til Plejehjemsoversigten for Søster Sophies Minde for yderligere oplysninger:

<https://plejehjemsoversigten.dk/da/Hovedstaden/Frederiksberg/Soester-Sophies-Minde>

Forstanderens præsentation

Søster Sophies Minde er et lille, hjemligt og demensvenligt plejehjem for 36 beboere. Vi baserer vores høje faglighed på Diakonissestiftelsens værdigrundlag; medmenneskelighed, ordentlighed, faglighed og synergi. Det er os magtpåliggende at have et godt samarbejde med beboeren og dennes pårørende. Vi tilstræber en meningsfuld og aktiv hverdag, som tager udgangspunkt i den enkeltes beboers ønsker og behov. I de kommende år vil vi have et særligt stort fokus på mennesker og familier, som er ramt af en demenssygdom og fokus på hvordan den enkelte beboers livshistorie kan inddrages og danne afsæt for et øget samarbejde, støtte og pleje. Vores medarbejdere er fagligt kompetente og meget engagerede og vi arbejder med løbende forbedringer af hele den faglige indsats ud fra forbedringsmodellen Plan-Do-Study- Act. Idet Søster Sophies Minde også er en del af den samlede Diakonissestiftelse, er der hele tiden mulighed for at skabe synergi med Diakonissestiftelsens andre områder som f.eks. børnehusene, sosu-skolen, hjemmeplejen og Hospice og vi er glade for, at være praktiksted for en del elever.

3. Tilsynsresultat

Med en pointscore på 5-0, hvor 5 er bedst, har plejecentret opnået nedenstående score inden for 7 fokusområder. Pointscoren er beregnet ud fra den procent, som plejecentret har opnået ved opfyldelsen af de opstillede mål, hvor 100-91% giver 5 point, 90-81% giver 4 point, 80-46% giver 3 point, 45-31% giver 2 point, 30-11% giver 1 point, 10-0 % giver 0 point. Scoren 5 kan indeholde få forbedringspotentialer.

Beboeroplevelsen	2019	2018 Omregnet
1. Personlig pleje	5	5
2. Hjælp, støtte og omsorg	5	5
3. Aktiviteter	5	5
4. Træning/Vedligeh. ADL-funkt.	5	5
5. Praktisk hjælp – brug af egne ressourcer	5	5

6. Hverdagen på plejehjemmet	5	5
7. Værdigrundlag	5	5
<i>I alt gennemsnit</i>	5	5
Medarbejderoplevelsen		
8. <i>Medarbejderoplevelsen – samlet</i>	5	5
Tilsyn ved rundgang		
9. Rengøring	5	5
10. Soignering	5	5
11. Værdighed	5	5
<i>Tilsynets vurdering ved rundgang</i>	5	5

Tilsynets overordnede konklusioner og udviklingspotentialer:

- Tilsynets overordnede oplevelse er et velfungerende plejecenter med få udviklingspotentialer.
- Beboerne oplever, at de får den hjælp, støtte og pleje, de har behov for. De er tilfredse med tilbuddet af aktiviteter og nævner blandt andet gåture, bar og manicure samt litteratur & portvin. De interviewede beboere deltager i træning efter interesse.
- Beboerne oplever, at den praktiske hjælp er tilfredsstillende.
- Beboerne er tilfredse med forholdene ved måltidets rammer. De er tilfredse med maden, dog oplever én, at maden ikke altid svarer til dennes ønsker og smag, men er tilfreds og bemærker, at smag og behag er forskelligt. Én beboer oplever, at nogle beboere ikke altid får passende hjælp i forbindelse med måltidet grundet for lidt personale. Beboeren får selv den fornødne hjælp og kender ikke de konkrete aftaler for andre beboeres hjælp.
- Beboerne er tilfredse med den praktiske hjælp. Én beboer oplever, at ydervæggen i boligen er kold, skønt den er efterisoleret. Beboeren ønsker ikke at flytte til anden bolig.
- Beboerne har ikke bemærkninger i forhold til klokkekald.
- Beboerne oplever, at medarbejderne har en god tone og nogle en familiær venlighed, som anerkendes.
- Beboerne oplever, at medarbejderne har kompetencerne til at udføre deres arbejde.
- Medarbejderne er tilfredse med forholdene på plejecentret. De oplever, at de tilbyder og giver beboerne den hjælp, støtte og pleje, beboerne har behov for, ud fra den enkelte beboers behov og funktionsevnetilstand. De oplever, at der er mange tilbud om aktiviteter fx besøg af børnehave, ture ude af huset, banko og nærvær en-til-en som fx at holde i hånd. En medarbejder bemærker, at en-til-en aktivitet kan der være mere fokus på. De oplever, at de medinddrager beboerne rehabiliterende fx i forhold til huslige gøremål, og at de skal have mere fokus på, at beboerne medinddrages i hverdagens små gøremål. Ved måltidet, som er hyggeligt, er der værtinderoller, som fungerer godt. De oplever, at der kan være en del klokkekald, som besvares hurtigst muligt. Alle klokkekald tilgår aktuelt alle medarbejdere, hvilket opleves uhensigtsmæssigt. Der arbejdes aktuelt på, at dette ophører. Medarbejderne oplever, at der er en god tone og en god måde at passe på beboerne. Der er mulighed for kompetenceudvikling i fx inkontinens, vejlederkursus, livshistorier.
- Tilsynet har ikke bemærkninger til rengøring, soignering eller værdighed, observeret hos de interviewede beboere eller ved rundgang.
- Tilsynet har få steder anbefalet tydeligere dokumentation.

Opfølgning på seneste tilsyns udviklingspotentialer:

- Plejecentret havde ældretilsyn fra Styrelsen for Patientsikkerhed i maj 2019. Styrelsen for Patientsikkerhed vurderede, at der var "Mindre problemer af betydning for den fornødne kvalitet". Det omhandlede dokumentation af ændringer i beboerens funktionsevne og helbredstilstande, fastlæggelse af praksis for og kendskab til dokumentation og vidensdeling samt sikring af at eksterne vikarer og timelønnet personale orienterer sig i og dokumenterer i journalen. Ledelsen oplyser, at der er fulgt op herpå. Det aktuelle kommunale uanmeldte tilsyn giver ikke anledning til særlige bemærkninger. Der er anbefalinger til, at dokumentationen få steder fremstår tydeligere.
- Frederiksberg Kommunes seneste uanmeldte kommunale tilsyn er gennemført d. 31. januar 2018. De primære aftaler for det kommende år var at fortætte udviklingen af god dokumentationspraksis og øget fokus på dokumentation af beboernes ressourcer og ønsker for aktivitet og træning samt dokumenteret samtykke. Frederiksberg Kommunes tilsyn vurderer, at plejecentret har arbejdet målrettet med opfølgning på det uanmeldte tilsyn i januar 2018 og de aftalte handlinger og aktiviteter, men at der med implementeringen af Cura fortsat kan ske udvikling i dokumentationspraksis.

Efter dialog mellem tilsynet og plejecentret er der, som opfølgning på sidste års og dette års tilsyn, aftalt følgende handlinger og aktiviteter i det kommende år:

- At ledelsen på Søster Sophies Minde sikrer, at efter skift af madleverandør i 2019 og ændringer ved måltidets rammer, så får beboeren fortsat indbydende og veltilberedt mad svarende til ernæringsbehovet samt fornøden hjælp ved måltidet.
- At ledelsen på Søster Sophies Minde sikrer, at en-til-en aktiviteter prioriteres.
- At ledelsen på Søster Sophies Minde påbegynder et bevidst og struktureret forløb omkring livshistorier, hvor sundhedsteknologi inddrages i samarbejde pårørende samt fortsat arbejder med et demensvenligt koncept på tværs af diakonissestiftelsens områder.
- At ledelsen på Søster Sophies Minde sikrer, at medarbejderne tilbydes struktureret vejledning og undervisning, så den sundhedsfaglige dokumentation lever op til de gældende retningslinjer.

4. Hvad undersøges

Beboerinterview og samtaler læner sig op ad Kvalitetsstandarderne og Ældrepolitikken og afspejler, om beboerne får den hjælp, de har behov for og tilfredsheden hermed.

Observationer på fællesarealerne skal belyse, om beboerne modtager pleje, omsorg og støtte jf. Kvalitetsstandarderne mm. samt om den generelle standard lever op til hertil.

Medarbejderinterview og samtaler er medarbejderens oplevelse af, om beboerne får den pleje, støtte og hjælp, de har behov for, og om medarbejderen har kompetencerne til at give den, samt den generelle tilfredshed med plejecentrets indsats over for beboere og medarbejdere.

Dokumentation

Der laves tjek af dokumentationen med henblik på læring samt vejledning og sparring i forhold til den oplevede dokumentation.

Frederiksberg Kommune konverterede omsorgssystemet Care til Cura og Fælles Sprog III (FSIII) d. 1. maj 2018. På Ældre- og Omsorgsudvalgets møde den 19. november 2018, punkt 104 "Delstatus på smart sundhed - implementering af Cura", blev det besluttet at tage orienteringen om status på implementering af Cura til efterretning. I sagen fremgår det, at forvaltningens vurdering er, at der er behov for at udvide implementeringen, således at den også løber i 2019.

På baggrund af overstående gives der ved denne tilsynsrunde udelukkende vejledning og sparring i forhold til den oplevede dokumentation og ikke point.

Pårørendesamtaler læner sig op ad Kvalitetsstandarderne og Ældrepolitikken og afspejler, om de pårørende oplever, at beboerne får den hjælp, de har behov for og tilfredsheden hermed.

5. Metode ved det aktuelle tilsyn

Det uanmeldte kommunale tilsyn tager udgangspunkt i en helhedsvurdering af plejecentret.

Tilsynet er aflagt i tidsrummet fra kl. 8 -15.30.

Tilsynet taler indledningsvist med to teamledere, idet forstanderen først møder senere på dagen. Tilsynet og forstanderen drøfter i løbet af dagen og ved dagens afslutning de fund, tilsynet har gjort. Dagen efter tilbagemeldes telefonisk tilsynets øvrige fund.

Beboerne giver tilsagn om at deltage i tilsynet.

Tilsynet foretager gennemgang af dokumentation hos de 2 tilfældigt udvalgte beboere.

Tilsynet hilser på og taler med de 2 beboere, hvis dokumentation er gennemgået.

Tilsynet taler med 7 beboere i forbindelse med morgenmad, frokost og rundgang på plejecentret. Ingen af samtalerne giver anledning til særlig undren. Ingen beboere har ønsket at tale med tilsynet under private forhold.

Der er foretaget interviews med 2 medarbejdere, der ikke har ledelsesbeføjelser. De interviewede medarbejdere har sundhedsfaglig uddannelse og har været ansat i henholdsvis ½ år og 3 år.

Tilsynet foretager observationer på fællesarealer og observationer hos beboere og medarbejdere.

Tilsynet taler ikke med pårørende.