

2020

Frederiksberg Kommune

Social-, Sundheds- og
Arbejdsmarkedsafdelingen

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

Tilsynet er udført d. 14. december 2020 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. børnehuse, sosu-skolen, hjemmeplejen og Hospice og vi er glade for, at være praktiksted for en del elever og sygeplejestuderende.

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.

Tilsynets opsamling på fund	2020	2019	2018 Omregnet
Beboeroplevelsen			
1. Personlig pleje	5	5	5
2. Hjælp, støtte og omsorg	5	5	5
3. Aktiviteter	5	5	5
4. Træning/Vedligeh. ADL-funkt.	5	5	5
5. Praktisk hjælp – egne ressourcer	5	5	5

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

Dokumentationsgennemgang og tjek
Tilsynet vurderer, at den gennemgåede dokumentation stort set lever op til aftaler og krav til dokumentation i Frederiksberg Kommune. Der er få udviklingspotentialer.

Tilsynets overordnede oplevelse er et velfungerende plejecenter med få udviklingspotentialer.

På baggrund af tilsynsbesøget kan peges på følgende udviklingspotentialer:

3 beboere er interviewet. Tilsynet har ikke særlige bemærkninger i forhold til beboerne. Tilsynet har talt med i alt 3 beboere.

Beboerinterviews

- *Ad 1 og 2:* Beboerne oplever, at de får eller får tilbudt den pleje, hjælp og omsorg, de har behov for på en ordentlig måde. En beboer oplever fx, at det er muligt at få hjælp af personalet til IT og en beboer siger, at "hvis der er noget, jeg ikke kan finde ud af, så spørger jeg personalet."
- *Ad 3:* Beboerne er tilfredse med husets aktuelle aktiviteter. De nævner ingen specifikke.
- *Ad 4:* Beboerne deltager i træning og gymnastik efter lyst og behov. En beboer går dagligt ture, og en træner ved at gå på fællesarealet.
- *Ad 5:* Beboerne er tilfredse med rengøring og tøjvask. En beboer tørrer selv støv af. Beboeren oplever, at tøjet ikke altid er lagt pænt sammen fra det vaskeri, som plejecentret har aftale med og er ikke helt tilfreds med det.
- *Ad 6:* Beboerne oplever, at maden sædvanligvis er god. En beboer oplever, at personalet gør meget ud af smørrebrødet, men ønsker det mere enkelt grundet synshandicap. To beboere deltager i de fælles måltider og oplever, at måltidets rammer er hyggelige og at de bliver behandlet godt. Beboerne har ikke bemærkninger til ventetid ved klokkekald.

- *Ad 7:* Beboerne oplever, at de bliver behandlet godt. Medarbejderne omtales som venlige, villige og imødekommende, altid i godt humør, dygtige og at de kan, det de skal. En beboer har oplevet, ikke at blive tilset som aftalt og fandt det utrygt.

Pårørende interviews

- De 3 interviewede beboere giver samtykke til, at tilsynet kontakter en pårørende for at få deres tilkendegivelser om forholdene på plejecentret i forhold til beboerens behov. De pårørende forsøges kontaktet i forbindelse med tilsynet i beboernes boliger. En pårørende interviewes pr. telefon i boligen og beboeren hører med. En pårørende interviewes i boligen og beboeren deltager i samtalen. En pårørende interviewes efter aftale et par dage efter tilsynet.
- De 3 interviewede pårørende oplever, at deres pårørende/beboeren er tilfreds forholdene.
- De 3 interviewede pårørende er tilfredse med forholdene. En pårørende siger: "Jeg bliver mødt af venligt personale og har et godt indtryk. Positivt." En pårørende siger: "Søster Sophies Minde har sin egen atmosfære, trygt og hjemligt. Det skal ikke gå hurtigt og man kan snakke med personalet. De er kompetente." En pårørende siger: "Jeg er helt tilfreds. Jeg har ingen kritik!"
- En pårørende har et opmærksomhedspunkt:
Et opholdsrum er inddraget til besøgsstue i forbindelse med corona-restriktioner. Den pårørende efterspørger et nyt fællesrum.

Medarbejderinterviews

3 medarbejdere interviewes. De har sundhedsfaglig uddannelse og har været ansat mellem 7 måneder og 1 år.

- Medarbejderne oplever, at de tilbyder beboerne hjælp og støtte til den personlige pleje, de har behov for fx bad, som for nogle beboere kan være flere gange om ugen, neglepleje, barbering samt toiletbesøg, der prioriteres. En medarbejder oplever, at der i en periode var meget travlt og derfor ikke kunne give den omsorg og pleje, som vedkommende ønskede.
- Medarbejderne oplever, at de støtter og drager omsorg for beboerne, fx hvis en beboer er trist eller der er behov for at handle, fx ved net-handel. Indkøb sker også af pårørende. Samarbejdet med dem omtales som, oftest at være godt.
- Medarbejderne oplever, at der er aktiviteter på hver etage fx bingo, gymnastik, fredagsbar, pynte op til jul, musik som fx Beatles, Queen eller tyske schlagere og aktuelt ses et afsnit af Matador dagligt op til jul. En medarbejder kunne ønske sig flere aktiviteter, herunder 1-1 aktivitet.
- Medarbejderne oplever, at beboerne medinddrages i hverdagslivet ud fra deres behov og ønsker og funktionsevne, fx ved at hjælpe til med skift af sengetøj og køkkenopgaver. Af og til kommer medarbejderne til at tage over på enkelte beboeres opgaver grundet tidspres. Der er gymnastik, - men vi kunne have mere fokus på daglig træning. Der er mulighed for vejledning fra fysioterapeuter.
- Medarbejderne er tilfredse med rengøring og tøjvask. En medarbejder oplever, at af og til kan der være lidt mangler ved støvaførring og gulve.
- Medarbejderne oplever generelt, at maden er god. To medarbejdere oplever, at den varme mad ikke altid er helt tilfredsstillende. Måltidets rammer er tilfredsstillende, med tryghed og ro og medarbejderne er observante på beboernes behov og hjælper dem. De oplever, at skynde sig ved klokkekald.

- Medarbejderne oplever, at der på plejecentret er en god tone med værdighed og empati. De oplever, at de er dygtige og har kompetencerne til at hjælpe og pleje beboerne, og at de alle har lyst til at gøre noget godt for beboerne. De sparrer på tværs i huset ved at opsøger kolleger, herunder sygeplejersker og ledelse.

Tilsynets bemærkninger

- Tilsynet har ikke bemærkninger til rengøring og soignering ved tilsyn i beboerens hjem eller ved rundgang på plejecentret. Tilsynet bemærker, at beboerne alle steder bliver tiltalt med respekt og værdighed. Tilsynet vurderer, at der er en god stemning på plejecentret og bemærker, at beboere på alle afdelinger færdes på fællesarealer og i opholdsrum. Tilsynet deltager ikke i måltider grundet afstandskrav på grund af corona situationen.

Dokumentation

Tilsynet gennemgår dokumentation på 3 journaler på relevante områder. I de 3 journaler lever dokumentationen stort set op til aftaler og krav til dokumentation i Frederiksberg Kommune aftaler.

- Tilsynet vurderer, at af dokumentationen i de 3 journaler fremgår det samlet set, at beboerne har funktionsevnetab, hvilken hjælp og støtte de enkelte beboere har behov for og hvad, der er aftalt og planlagt.
- Tilsynet vurderer, at strukturen i dokumentationsmetoden Fælles Sprog III (FSIII) metodisk ikke anvendes helt stringent efter hensigten. Beboerens funktionsevnetilstand er ikke altid helt tydelig, da det af den faglige vurdering fx ikke tydeligt fremgår, hvad beboeren "Kan" og/eller "Ikke kan" i forhold til funktionsevnetilstand. Dette jf. Frederiksberg Kommunes "Faglig vejledning – dokumentation i Cura" og tilhørende "Bilag til: Faglig vejledning – dokumentation i Cura" begge fra februar 2020.
- Tilsynet vurderer, at der generelt er dokumentation af beboernes funktionsevnetab og medarbejderindsatser. Dette dokumenteres af og til under "Årsagsfritekst", et felt som ikke skal benyttes.
- Medarbejderens indsats, som primært skal fremgå af en besøgsplan, er af og til dokumenteret sammen med funktionsevnetilstanden, hvilket den ikke skal være. Dette for at undgå dobbeltdokumentation.

Opfølgning på seneste tilsyns udviklingspotentialer

- Plejecentret havde ældretilsyn fra Styrelsen for Patientsikkerhed i maj 2019. Ved det uanmeldte kommunale tilsyn i 2019 blev Styrelsens fund drøftet. Der er derfor ikke bemærkninger hertil.
- Frederiksberg Kommunes seneste uanmeldte kommunale tilsyn er gennemført i december 2019. De primære aftaler for det kommende år var sikring af veltilberedt og indbydende måltider og fornøden hjælp ved måltidet, prioritering af 1-1 aktivitet, sundhedsteknologi i forhold til livshistorier og demens samt dokumentationspraksis.
- Ledelsen på Søster Sophies Minde oplyser, at der er arbejdet med alle handlinger og aktiviteter, herunder indkøb af varmeovne til maden, 1-1 samtaler, digitale albums med livshistorier, som dog ikke er fuldt implementeret som følge af corona situationen samt dokumentationspraksis.
- Frederiksberg Kommunes tilsyn vurderer, at plejecentret har arbejdet for at imødekomme udviklingspotentialerne fra det kommunale tilsyn 2019 og har fulgt op på de aftaler og aktiviteter, som er aftalt.

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 fortsætter det igangsatte arbejde med aktiviteter, herunder 1-1 aktivitet samt motion, bevægelse og rehabilitering ved fx gymnastik, sanseoplevelser og medinddragelse i daglige gøremål.
- At ledelsen på Søster Sophies Minde fortsætter det igangsatte arbejde om måltidets rammer, herunder brugerinddragelse og løbende tilfredshedsundersøgelser med efterfølgende justeringer.
- At ledelsen på Søster Sophies Minde sikrer fortsat kompetenceudvikling og faglig refleksion på relevante områder, med undervisning i demens, personcentreret pleje og faglig sparring ud fra beboernes behov, E-learning, digitale albums med livshistorier m.m.
- At ledelsen på Søster Sophies Minde sikrer en organisatorisk plan for dokumentation, som medvirker til fortsat læring af dokumentationspraksis og ressourcepersoner i Cura i alle vagtlag.

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.

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.

Dokumentation

Dokumentationen vurderes ud fra de aftaler, der foreligger jf. "Faglig vejledning – dokumentation i Cura", "Bilag til: Faglig vejledning – dokumentation i Cura" og relevante vejledninger, krav jf. "Vejledning om sygeplejefaglige optegnelser" fra Sundhedsstyrelsen samt god faglig standard.

Der laves gennemgang og tjek af dokumentationen for sikring af, at ovenstående aftaler og vejledninger følges og med henblik på læring samt vejledning og sparring.

Frederiksberg Kommune konverterede til omsorgssystemet 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 var, at der var behov for at udvide implementeringen, således at den også løb i 2019. På baggrund af dette blev der ved tilsynsrunden i 2019 udelukkende givet vejledning og sparring i forhold til den oplevede dokumentation og ikke point som ved tidligere tilsyn.

Som noget nyt har Frederiksberg Kommune fra januar 2020 besluttet at ændre for praksis af dokumentation af funktionsevnetilstande i Cura, jf. "Faglig vejledning – dokumentation i Cura". Det

vedrører servicelovsydelser. Forvaltningen vurderer, at med omsorgssystemet Cura er det ikke muligt, at lave et pointsystem, svarende til det pointsystem, som tidligere blev anvendt i forbindelse med tilsyn. Dette da det ikke kan blive sammenligneligt og retfærdigt på tværs af plejecentrene og i forhold til hjemmeplejeleverandører. Ved det aktuelle tilsyn er der derfor ikke givet point, men foretaget en vurdering.

Dokumentationen vurderes ud fra, i hvilket omfang plejecentret lever op til aftaler og krav:

- "Tilsynet vurderer, at den gennemgåede dokumentation lever op til aftaler og krav til dokumentation i Frederiksberg Kommune. Der er enkelte udviklingspotentialer."
- "Tilsynet vurderer, at den gennemgåede dokumentation stort set lever op til aftaler og krav til dokumentation i Frederiksberg Kommune. Der er få udviklingspotentialer."
- "Tilsynet vurderer, at den gennemgåede dokumentation ikke lever helt op til aftaler og krav til dokumentation i Frederiksberg Kommune. Der er udviklingspotentialer."
- "Tilsynet vurderer, at den gennemgåede dokumentation ikke lever op til aftaler og krav til dokumentation i Frederiksberg Kommune. Der er flere udviklingspotentialer."

Metode ved det aktuelle tilsyn

Det uanmeldte kommunale tilsyn er aflagt i tidsrummet fra kl. 9-18 og tager udgangspunkt i en helhedsvurdering af plejecentret.

Tilsynet taler indledningsvis med udviklingssygeplejersken. Ved det aktuelle tilsyn deltager denne hele dagen ved gennemgang af dokumentation. Forstanderen og udviklingssygeplejerske ved afslutning af tilsynet om de fund, som tilsynet har gjort.

Tilsynet udvælger suverænt på de respektive afdelinger 3 beboere til tilsyn ud fra en planlagt systematik, der kun er kendt af tilsynet.

Beboerne giver tilsagn om at deltage i tilsynet.

Tilsynet hilser på og interviewer de 3 beboere.

Tilsynet indhenter beboernes samtykke til kontakt til at tale med pårørende.

Tilsynet foretager tjek af dokumentation hos de udvalgte beboere.

Tilsynet foretager ingen andre samtaler med beboere i forbindelse med rundgang på plejecentret.

Tilsynet foretager interviews med 3 medarbejdere. De har ikke ledelsesbeføjelser.

Tilsynet foretager observationer hos beboere og medarbejdere samt på fællesarealer.

Forvaltningen har godkendt, at tilsynet er gennemført i overensstemmelse med tilsynskonceptet.