

HJORTSHØJ CARE  
SKOVHUSVEJ 9, 8240 RISSKOV  
TLF. 23 32 05 56  
CARE@WEBSPEED.DK

# Tilsynsrapport

## Kommunalt tilsyn 2019

### Billund Plejecenter

### Billund kommune

Plejecenter: Billund Plejecenter  
Adresse: Skolevej 2, 7190 Billund  
Centerleder: Margit Møller Madsen  
Tlf. : 72 13 15 50  
Mail: mmm@billund.dk

Tilsynsdato: 03.04.2019

---

# 1. Vurdering

Hjortshøj Care har den 03.04.2019 gennemført uanmeldt tilsyn på Billund Plejecenter. I tilsynet deltog centerleder og social- og sundhedsassistent Margit Møller Madsen, social- og sundhedsassistent Mariann Hug og sygehjælper Lis Hedeby Møller.

## Faglige fokusområder for tilsynet 2019 i Billund kommune:

- Kerneopgaven
- Personlig- og praktisk hjælp og rehabilitering
- Ernæring
- Borgeraktiviteter
- Kontaktperson/kommunikation
- Sundhedsfaglig dokumentation
- Tidlig opsporing – triage
- Magtanvendelse
- Borgerens sidste tid
- Tværfagligt samarbejde
- Kompetencer/delegation
- UTH

Der har efter tilsynet været høring i forhold til den udarbejdede rapport, og ændringer til det faktuelle i rapporten er efterfølgende justeret i tilsynsrapporten.

## Samlet vurdering efter tilsynsbesøg

Hjortshøj Care har efter tilsynsbesøget den 03.04.2019 vurderet, at plejecenteret indplaceres i kategorien:

### Bemærkninger

Se endvidere Bilag 1.

## Sammenfatning af fund

Vurderingen af Billund Plejecenter er baseret på de forhold, der er gennemgået ved det aktuelle tilsyn. Tilsynet kan på baggrund af observationer, interviews, dialogmøde og journalgennemgang konkludere, at ikke alle målepunkter ved tilsynet d. 03.04.2019 var opfyldt.

### Tilsynet giver bemærkning på:

- At den kommunale kvalitetsstandard med rengøring hver 14 dag ikke er fulgt hos to borgere, og at borgerne ikke er informeret om, hvorfor rengøringen ikke er forefundet
- At reglerne for delegation og videredelegation ikke er fulgt, der mangler ajourføring af dokumentationen

Der skal udarbejdes en handleplan på punkterne, der er givet bemærkning på inden den 30.04.19. Handleplanerne sendes til Pia Mejborn og faglige konsulent Mette Riisberg Evald.

**Tilsynet anbefaler følgende som udviklingspotentialer med bl.a. baggrund i ikke opfyldte målepunkter:**

- At der er mulighed for flere madvalg end frikadeller, når beboer ikke bryder sig om maden
- At alle borgere tilbydes samtale omkring den daglige kost og evt. ønsker for kost jf. kostpolitikken
- At der fortsat i personalegruppen reflekteres over kommunikation med borgere, hvor det er svært og udfordrende pga. demens. Dette med fokus på, at skabe rolige og værdige rammer for alle beboerne
- At alle borgere tryksårsscreenes ved indflytning, og hvis borgerens funktionsniveau ændres
- At der laves en lokal funktions- og opgavebeskrivelse for aktivitetsmedarbejderen, som kan tilgås af alle
- At kostpolitikken fremskaffes og implementeres
- At der fortsat arbejdes med, at alle borgere tilbydes at blive vejet hver måned, og der foretages ernæringsvurdering ved indflytning og efter behov.

**Eventuelle høringsbemærkninger modtaget til rapporten (høringsvar)**

Centerleder Margit Møller Madsen blev kontaktet 26.04.2019, og havde få faktuelle rettelser, der er indarbejdet i rapporten. Herefter er rapporten godkendt til udsendelse.

## 2. Fund ved tilsynet

### Borgeroplevet kvalitet

Kort beskrivelse af borgerne: Tilsynet talte med tre borgere, en mand og to kvinder. De tre blev valgt ud fra følgende: en med ernæringsproblematik, en med immobilisation og en som havde fravalgt livsforlængende behandling. De tre repræsenterede alderen mellem 74 – 94 år. Borgerne havde boet på Billund plejecenter fra 1,5 år til ca. 3 år. Alle borger var i stand til at give fyldestgørende svar.

Målepunkter	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
<b>Borgeroplevet kvalitet</b>				
Personlig/praktisk hjælp og rehabilitering				
Hvad har du brug for personalet hjælper dig med i hverdagen? - personlig pleje - praktisk bistand	XXX			En får hjælp til bad og personlig hygiejne, rengøring og medicinadministration. En anden får hjælp til bad x 2 ugentligt, hjælp til rengøring og medicinadministration. En tredje får hjælp til bad og rengøring og medicin. To borgere giver udtryk for, at der ikke er gjort rent i 4 uger, hvilket de ikke er tilfredse med. <u>Tilsynet giver bemærkning på:</u> At den kommunale kvalitetsstandard

				med rengøring hver 14 dag ikke er fulgt hos to borgere, og at borgerne ikke er informeret om, hvorfor rengøringen ikke er forefundet
Oplever du, at personalet inddrager dig i de daglige gøremål, så du kan vedligeholde dine færdigheder?	XXX			Alle gav udtryk for, at de selv kunne bestemme og følte sig inddraget. <i>"Jeg kan bestemme og være herre i eget hus"</i> <i>Ja jeg føler jeg gør alt det jeg kan selv".</i>
Oplever du ,at du får den hjælp, du har brug for – personlig pleje/praktisk bistand?	XXX			Alle meget tilfredse med den hjælp de får, fraset den manglende rengøring de sidste 4 uger. Borgerne giver dog udtryk for, at det ikke er sket før, at rengøringen udebliver. Alle giver samstemmigt udtryk for, at de kan bede om mere hjælp og så får de hjælp.
<b>Ernæring</b>				
Hvad synes du om kvaliteten af maden?				To borgere giver udtryk for at være kræsne, de bryder sig ikke om alle måltider. De fortæller de bliver tilbudt frikadeller, hvis der serveres mad, som de ikke kan lide. En tredje fortæller, at hun har taget 10 kg på imens hun har boet på plejecentret. (3 år) <i>"Jeg har ikke fået bedre mad hjemme"</i>  <u>Tilsynet anbefaler:</u> At der er mulighed for flere madvalg end frikadeller, når beboer ikke bryder sig om maden.
Er du blevet tilbudt en samtale omkring den kost du får og tilbudt at blive vejlet 1 gang om måneden?		XXX		Alle giver udtryk for, at ingen har talt med dem om kostvaner og ønsker for maden. De bliver ikke kontinuerligt vejlet. En borger fortæller, at personalet er søde til at spørge ved fødselsdage, hvilken mad man kunne tænke sig.  <u>Tilsynet anbefaler:</u> At alle borgere tilbydes samtale omkring den daglige kost og evt. ønsker for kost jf. kostpolitikken.
<u>Kun ved ernæringsproblematik:</u> Er personalet lydhør i forhold til dine ønsker og behov ift.			XXX	Ingen havde ernæringsproblematik.

maden? Har du selv været med til at lave din kostplan?				
Får du den nødvendige hjælp i spisesituationer?			XXX	Alle selvhjulpne, en havde specielt bestik – kunne ved hjælp af dette selv spise.
Er der en hyggelig stemning til måltiderne?	XXX			Der gives udtryk for, at det er hyggeligt ved spisesituationer og der er en god snak ved bordet. Der er plads til dril og sjov. Der fortælles, at der sidder et personale med ved bordet.
<b>Aktiviteter</b>				
Har du haft en samtale med personale omkring hvilke aktiviteter du gerne vil deltage i?	XX	X		To fortæller, at der er forefundet samtale omkring aktiviteter i huset. En borger får fysioterapi x 3 ugentligt, en anden borger giver udtryk for, ikke at have så meget lyst til at deltage. Hun fortæller hun har to børn i byen, som ofte kommer på besøg. Den tredje borger udtrykker: <i>"Jeg er ikke tilbuddt samtale, men det er også lige meget, for jeg er med på den værste"</i> . Borgeren fortæller hun deltager i de fleste aktiviteter.
På hvilken måde bliver du informeret om, hvilke aktiviteter der foregår her på stedet?	XXX			Borgerne fortæller, at de informeres via oversigt med aktiviteter. Endvidere så fortæller de, at personalet også informere dem løbende, og på dagen hvor aktiviteten forefinder.
Hvilke aktiviteter giver mening for dig her på plejecentret? Kan du nævne nogle?	XXX			Alle giver udtryk for, at der forefindes meningsfulde aktiviteter på centret. Der nævnes cykelture, gåture, sang, banko og musik.
<b>Kontaktperson/kommunikation</b>				
Har du en kontaktperson og hvem er det?	XX	X		En borger kender sin kontaktpersons navn. En anden borger er klar over hun har en kontaktperson, en tredje kender ikke noget til kontaktpersonsordningen.
Er der en god kommunikation mellem dig og personalet?	XXX			Alle borgerne giver udtryk for, at der bliver talt pænt og ordentligt til dem. <i>"Det fungerer udmærket"</i> , <i>"Vi laver sjov"</i> . To borgere giver udtryk for, at der ikke altid er en god kommunikation. Der blev henvist til "urimelige" borgere.

				<p><u>Tilsynet anbefaler:</u> At der fortsat i personalegruppen reflekteres over kommunikation med borgere, hvor det er svært og udfordrende pga. demens. Dette med fokus på, at skabe rolige og værdige rammer for alle beboerne</p>
--	--	--	--	---

**Tilsynet givet bemærkning på:**

- At den kommunale kvalitetsstandard med rengøring hver 14 dag ikke er fulgt hos to borgere, og at borgerne ikke er informeret om, hvorfor rengøringen ikke er forefundet

**Tilsynet anbefaler følgende som udviklingspotentialer med bl.a. baggrund i Ikke opfyldte målepunkter:**

- At der er mulighed for flere madvalg end frikadeller, når beboer ikke bryder sig om maden
- At alle borgere tilbydes samtale omkring den daglige kost og evt. ønsker for kost jf. kostpolitikken
- At der fortsat i personalegruppen reflekteres over kommunikation med borgere, hvor det er svært og udfordrende pga. demens. Dette med fokus på, at skabe rolige og værdige rammer for alle beboerne

## Dokumentation

Målepunkter	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
<b>Praktisk hjælp</b>				
Dokumentation				
Sygdomme (Generelle oplysninger)	XX	X		Hos en borger findes ingen dokumentation omkring sygdomme, diagnoser.
Helbredstilstande	XXX			
Indsatser og handlingsanvisninger	XXX			
Døgnrytmeplan	XXX			
Dokumentation af borgerens ønsker for den sidste tid - livs- og behandlingstestamente/ingen genoplivning	X	XX		Der oplyses, at der er forefundet samtale med den ene borger om "den sidste tid". Dette ikke dokumenteret endnu.
Socialpædagogiske handleplaner (forebyggelse af magtanvendelse)			XXX	
Ernæringsplan - ernæringscreening			XXX	

Faldscreening			XXX	
Tryksårsscreening	XX	X		<p>En borger har ikke fået lavet tryksårsscreening.</p> <p><u>Tilsynet anbefaler:</u> At alle borgere tryksårsscreenses ved indflytning, og hvis borgerens funktionsniveau ændres.</p>

**Tilsynet anbefaler følgende som udviklingspotentialer med bl.a. baggrund i Ikke opfyldte målepunkter:**

- At alle borgere tryksårsscreenses ved indflytning, og hvis borgerens funktionsniveau ændres

## Tidlig opsporing - tjek af triageredskabet

Målepunkter Tidlig opsporing	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
Triagetavler				
Er der ophængt triagetavle?	X			Fin tavle ophængt og der anvendes poster med beskrivelse af symptomer, handlinger og dato.
Afholdes der triagemøder, hvornår?	X			<p>Afholdes kl 10.45, kl. 16 og ved begyndelsen på natten.</p> <p>Triagealgoritmen er kendt og anvendes.</p> <p>Personalet sidder omkring et bord og mødet afholdes ikke som et tavlemøde, hvor personalet står op foran tavlen. Mødes holdes som en del af en overlevering, vidensdeling og informationsmøde, hvor triageprincippet anvendes.</p> <p>Centerleder fortæller, at to forandringsagenter skal arbejde videre med triagemødet, indhold og strukturen.</p>
Hvad er kriterierne for, at borgere bliver sat på tavlen? TOBS? Instruks?	X			Diverse redskaber anvendes, observation, symptomer, ændringer i adfærd, TOBS, screening osv.

## Medarbejderoplevet kvalitet / dialogmøde

Dialogmøde med: centerleder og social- og sundhedsassistent Margit Møller Madsen, social- og sundhedsassistent Mariann Hug og sygehjælper Lis Hedeby Møller.

Interview Faglige fokuspunkter 2019	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
Kerneopgaven				
Hvordan arbejder I med kerneopgaven ud fra følgende beskrivelse i mødet med borgeren?(viser kopi med beskrivelse af kerneopgaven)	X			<p><i>"Vi møder altid borgeren, der hvor de er. Vi finder ud af hvor borgerne er og hvad de ex. har arbejdet med – deres livshistorie".</i></p> <p>Personalet har talt med borgerne omkring deres livshistorie og dette er dokumenteret i nexus.</p> <p><i>"Selvbestemmelse på en måde, så vi også kan få lov til at passe vores arbejde".</i> Borgeren kan få lov til ex. at sove længe, vælge tøj osv.</p> <p>Borgeren bliver adspurgt om forskellige dagligdags gøremål og har ret til at vælge fra.</p>
Hvordan arbejder I med kerneopgaven ud fra følgende beskrivelse i teamet? Hvordan deler I etiske dilemma med hinanden? (viser kopi med beskrivelse af kerneopgaven)	X			<p>Personalet taler åbent om udfordringer og etiske dilemmaer.</p> <p>Nogle gange er det et sceneskifte, der skal til. Etiske dilemmaer vendes med hinanden om morgen med sygeplejersken.</p> <p>Personalet anvender nærheds-, pligt-, og konsekvensetikken til at analysere forskellige dilemmaer med. Der gives udtryk for, at personalet er gode til at dele problematikker med hinanden og er lydhør overfor forskellige syn og tilgange til en borger. Målet er, at det lykkedes at have en god kontakt til borgeren.</p>
Personlig/praktisk hjælp og rehabilitering				
Hvordan arbejder I med rehabilitering hos borgerne? Giv eksempler på dette?	X			<p>Der gives et eksempel: En borger har det skidt med at gå om morgenen og derfor vælges et bedre tidspunkt til at mobilisere ex. over middag. <i>"Nogle gange hjælper jeg borgeren med at få tøj på, så borgeren har overskud til selv at spise, andre dage det modsatte. Jeg kigger på hvordan personen har det".</i></p> <p>Der fortælles om en borger, hvor det er lettere at mobilisere borgeren med tegn end med sprog. Fysioterapeuten deltager i plejen for at give feedback.</p>



				<p>Terapeuterne kommer fast 1-2 gange om ugen i "trivsel i hverdagen".</p> <p>Der er dagligt fokus på, at den enkelte borger bruger sig selv så meget, som det er muligt, med opbakning fra personalet.</p>
<p>Oplever I at borgerne har de nødvendige hjælpemidler? Hvordan rekvirerer I hjælpemidler til borgerne? Ventetid?</p>	X			<p>Der gives udtryk for, at der findes de hjælpemidler der er brug for. Der er uddannet to forflytningsvejleder, som anvendes flittigt.</p> <p>De hjælper både med rekvirering og vurdering af hvilke hjælpemidler, der kan være brug for hos borgeren.</p>
<b>Borgeraktiviteter</b>				
<p>Hvordan samarbejder I med aktivitetsmedarbejderen her på stedet?</p>	X			<p>Der har været ansat aktivitetsmedarbejder i lang tid, de er ikke klar over hvor længe. Det er primært centergruppen, der bruger aktiviteterne og ikke så meget "Værestedet" – demensenheden.</p> <p>Personalet fortæller aktivitetsmedarbejderen, når der kommer en ny borger og hvis en borger er skidt osv. "Vi hjælpes ad".</p>
<p>Er aktivitetsmedarbejderens funktion- og opgavebeskrivelse tydelig for alle?</p>		X		<p>Personalet er glade for at arbejde sammen med aktivitetsmedarbejderen og ved hvad hun laver, men er ikke bekendt med en funktions- og opgavebeskrivelse.</p> <p><u>Tilsynet anbefaler:</u> At der laves en lokal funktions- og opgavebeskrivelse for aktivitetsmedarbejderen, som kan tilgås af alle.</p>
<p>Hvordan arbejder I med, at aktiviteter matcher borgernes behov?</p>	X			<p>Borgeren kan komme med ideer til aktiviteter. Personalet spørger ind til borgernes fritidsinteresser. Borgeren bliver adspurgt efter en aktivitet og kan være med til at evaluere aktiviteten. "Hvad har I oplevet og set og var det spændende osv.".</p> <p>Endvidere bestemmer borgeren, som regel hvor vi skal cykle hen på cykelturene.</p> <p>Der bages småkager, strikkes, laves marmelade osv.</p> <p>Der gives udtryk for, at der skal sættes fokus på "mandeaktiviteter", så der er</p>

				flere aktiviteter for mændene.
Hvordan arbejder I med formidling af aktiviteter til borgere og pårørende?	X			Der hænger en aktivitetstavle – skærm ved indgangen til plejecentret. Borgerne får udleveret en aktivitetsoversigt hver måned.
Hvordan inddrager I den enkelte borger i at vælge aktiviteter? - (funktionsniveau, interesser osv.)	X			Personalet taler med borgerne om aktiviteterne og enkelte kan motiveres ved dette. Borgerne inddrages i kommende aktiviteter og planlægningen af hverdagen.
Oplever I stor tilslutning til aktiviteterne?	X			Der opleves generelt stor tilslutning til aktiviteterne. Personalet har erfaring med, at når en borger melder sig til, så melder flere sig til.
Hvilke samarbejdspartnere har I omkring aktiviteterne? - Pårørende - Frivillige - Kontakt Rådet	X			Aktivitetsmedarbejderen har al kontakten til vores vennekreds – venneforeningen. De planlægger fester, køreture og dækker borde osv. Aktivitetsmedarbejderen er med til at vælge de borgere ud, som skal deltage i aktiviteterne i samarbejde med personalet. Der kommer ”skubbere” to gange om ugen, for at gå ture med borgerne. Vi har også mulighed for at tage kontakt til fire frivillige, som gerne vil tage med en borger på hospitalet til undersøgelse, hvis borgeren ikke selv har pårørende.  Der er endvidere etableret et kontaktråd. Her deltager aktivitetsmedarbejderen, tre pårørende, ældresagen, centerleder og to beboer. Det er i sin opstartsfase, der har været generelforsamling.
<b>Ernæring</b>				
Hvordan arbejder I med kommunens nye kostpolitik?		X		Personalet kender ikke kostpolitikken, men har hørt om den.  <u>Tilsynet anbefaler:</u> At kostpolitikken fremskaffes og implementeres.
Hvordan arbejder jeres ernæringsteam her på stedet?	X			Der er etableret et ernæringsteam, hvor diætisten også deltager. Det har fungeret i ca. et år. I teamet deltager

				plejepersonale og køkkenpersonale.
Hvordan samarbejder I med: -diætister -ergoterapeuter(dysfagi)	X			Diætisten står til rådighed. Plejecentret har ingen faste aftaler, men et godt samarbejde. Hun kommer på personalemøder, hvis hun kontaktes. Der anvendes ergoterapeuter ved dysfagi-problematikker.
Hvordan arbejder I med ernæringscreening af borgerne? - månedlig vejning - udarbejdelse af ernæringsvurderingskema		X		Borgerne vejes ved indflytning og efter behov. Nogle hver måned.  Borgerne vejes ikke systematisk hver måned. Der skal påbegyndes ernæringsvurdering af alle borgerne. På næste assistentmøde er ernæringsvurdering og vægt på dagsordenen og diætisten deltager.  <u>Tilsynet anbefaler:</u> At der forsat arbejdes med, at alle borgere tilbydes at blive vejet hver måned, og der foretages ernæringsvurdering ved indflytning og efter behov.
<b>Magtanvendelse</b>				
Hvordan arbejder I med at undgå magtanvendelse? - socialpædagogiske handleplaner	X			Der anvendes handleanvisninger/handleplaner for at undgå magtanvendelse. Demensnøglepersoner kommer med i plejen og giver feedback til personalet, hvorefter der laves en socialpædagogiske handleplan.
Hvordan anvender I reglerne om magtanvendelse i situationer, hvor magtanvendelse er nødvendig?	X			Der arbejdes efter reglerne om magtanvendelse. Medarbejderen har kendskab til de rette dokumenter og procedure omkring magtanvendelse.
Hvordan arbejder I med voldsforebyggelse?	X			Fire medarbejdere har været på kursus, men den planlagte uddannelse i voldsforebyggelse er blevet udsat på ubestemt tid. Se afsnit senere i rapporten, skrevet med blå skrift.
Hvor mange voldsregistreringer har I haft i 2018?	X			I centergruppen har der været mindre end 5 voldsregistreringer i 2018.
<b>Den sidste tid</b>				

Hvordan arbejder I med at indhente og imødekomme borgerens ønsker til livets afslutning?	X			Personalet arbejder med "de generelle oplysninger" i nexus. Derfor tales der med borgerne om ønsker for den sidste tid. Der fortælles, at der er forefundet samtale med den ene af de to grupper på plejecentret.
Hvordan dokumenterer I borgerens ønsker til livets afslutning?	X			Dokumenteres under vigtige oplysninger i nexus.
<b>Samarbejde</b>				
Hvordan fungerer det tværfaglige samarbejde?	X			Der fortælles om et velfungerende tværfagligt samarbejde.
Hvordan har I organiseret det tværfaglige samarbejde? - konferencer? Ugemøder?				Plejecentret afholder borgermøder hv. 14 dag, hvor to borgere gennemgås. Her deltager sygeplejersken, SSH og SSA. Der deltager også terapeuter ved behov. Der deltager ikke læger på borgermøder, da der for nuværende mangler læger i byen. Den læge, der har været tilknyttet, er flyttet fra byen.
<b>Kompetence/delegation</b>				
Kender I reglerne om delegation eller videredelegation indenfor sundhedsfaglig virksomhed?	X			Reglerne for delegation og videredelegation kendes. Der eksisterer en mappe med delegationer, men den er ikke ajourført. To personer fortæller, at de ikke har personlige ajourførte delegationer. Der arbejdes med at lande opgaven efter de nye regler.
Kan I forevise tilsynet et eksempel på en delegation?		X		Tilsynet får forevist mappe med forældede delegationer.  <u>Tilsynet giver bemærkning på:</u> At reglerne for delegation og videredelegation ikke er fulgt, der mangler ajourføring af dokumentationen.
<b>Kontaktperson</b>				
Hvordan arbejder I med, at alle borgere skal have en kontaktperson? - hvad indebærer det?	X			Hver borger har en dag og en aften og en medicinansvarlig kontaktperson. Kontaktpersonen varetager kontakten til familien og hvis borgeren skal have bestilt forskellige ting. Det er kontaktpersonen, personalet går til

				angående hjælpemidler osv. Det er som reglen en SSA og en SSH der er tilknyttet borgeren.
UTH				
Hvordan har i organiseret arbejdet med UTH?	X			Der tales om UTH på morgenmøder. Det er centerlederen, der er tovholder på UTH. UTH'erne handler mest om medicinfejl – glemt medicinadministration.
Hvordan sikrer I læring af utilsigtede hændelser?	X			Der tales åbent om UTH og der sker vidensdeling på morgenmøder og handleplaner iværksættes.

**Tilsynet givet bemærkning på:**

- At reglerne for delegation og videredelegation ikke er fulgt, der mangler ajourføring af dokumentationen.

**Tilsynet anbefaler følgende som udviklingspotentialer med bl.a. baggrund i Ikke opfyldte målepunkter:**

- At der laves en lokal funktions- og opgavebeskrivelse for aktivitetsmedarbejderen, som kan tilgås af alle.
- At kostpolitikken fremskaffes og implementeres.
- At der forsat arbejdes med, at alle beboer tilbydes at blive vejet hver måned, og der foretages ernæringsvurdering ved indflytning og efter behov.

### 3. Relevante oplysninger

#### Oplysninger om behandlingsstedet

Beskrivelse af plejecentret: Billund plejecenter består af to afdelinger, en afdeling med 30 faste boliger og en afdeling for borgere med demens. 18 boliger og 2 aflastningsstuer. Endvidere har plejecentret daghjem for borgere fra hele kommunen.

Centret har sit eget køkken og laver varm mad hver dag. Hver afdeling har en spisestue, hvor beboerne kan spise sammen.

Der er ansat 1 sygeplejersker

Der er ansat 5 social- og sundhedsassistenter

Der er ansat 11 social- og sundhedshjælpere

Der er ansat 3 ufaglærte.

Ved tilsynsbesøget d.d. blev anbefalinger til kvalitetssikring og udvikling fra sidste tilsyn evalueret. (28.08.2018)

Hertil er markeret med blå, de kommentarer der var tilknyttet, da punkterne blev oplæst.

- At daglig leder får planlagt undervisning af personale i konflikthåndtering/konfliktnedtrapping inden udgangen af 2018. Undervisningen skal ligge overordnet og det er ikke i spil lige nu. Der er fokus på demens og forflytning lige nu i kommunen. Dog har nogle af medarbejderne været på kursus i forhold til voldsforebyggelse, som har været gratis. Der har været fire medarbejdere sendt

afsted. De fire medarbejdere føler de har fået redskaber med hjem på baggrund af det afholdte kursus.

- At centerlederen sammen med medarbejderne fortsat skal arbejde bevidst med kommunikationskulturen. Der har været et konsulentfirma tilknyttet i 2018, men medarbejderen følte ikke det fungerede samarbejdet med konsulentfirmaet. Der gives udtryk om der de sidste 8 mdr. er blevet et bedre arbejdsmiljø og bedre kommunikation. Stemningen er god. Der fortælles det var ubehageligt før de fik fokus på området, flere gik kede af det hjem.
- At dagligleder bør reflektere over antal voldsanmeldelser, verbale krænkelser og magtansøgning sammen med TR og AMR. Vi prøver på at blive mere bevidst omkring vold og krænkende hændelser. Der arbejdes med indberetninger. Der er få indberetninger, men der er i øjeblikket en beboer, hvor der er særlig udfordringer med krænkende hændelser. *"Vi ved vi ikke får indberettet alt de vi skal, men prøver at samle det"*.

## Om tilsynet

Tilsynet mødte op om formiddagen og var på plejecentret hele dagen, da tilsynet også besøgte demensenheden.

Der blev ved tilsynet foretaget følgende:

- Ved tilsynet blev der udført 3 interview med borgere som boede på plejecentret
- Ved tilsynet blev der gennemført dialogmøde med leder og medarbejder
- Ved den afsluttende tilbagemelding deltog Margit Møller Madsen
- Tilsynet blev foretaget af sygeplejefaglig konsulent Mette Riisberg Evald

## 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 leverandøren om at udarbejde og fremsende en handleplan for, hvordan leverandøren vil følge op på uopfyldte målepunkter.

Kategori	Uddybende beskrivelse
Ingen bemærkninger	Tilsynets fund giver ikke anledning til bemærkninger
Bemærkninger (X)	<p><b>Tilsynets fund giver anledning til bemærkninger</b></p> <p>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.</p> <p>Handleplanen sendes til ældrechef Pia Mejbørn og tilsynsførende Mette Hjortshøj og Mette Riisberg Evald, og der skal ikke ske yderligere opfølgning.</p>
Betydende mangler	<p><b>Tilsynet har fundet betydende mangler</b></p> <p>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.</p> <p>Der skal tages kontakt til ældrechef Pia Mejbørn som kan være behjælpelig med sparring i udarbejdelsen af handleplanen.</p> <p>Handleplanen sendes til ældrechef Pia Mejbørn og tilsynsførende Mette Hjortshøj og Mette Riisberg Evald.</p>
Kritisable forhold	<p><b>Tilsynet har fundet kritisable forhold</b></p> <p>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.</p> <p>Den tilsynsførende tager straks kontakt til ældrechef Pia Mejbørn, som vil være behjælpelig med at iværksætte de fornødne tiltag.</p> <p>Handleplanen sendes til ældrechef Pia Mejbørn og tilsynsførende Mette Hjortshøj og Mette Riisberg Evald.</p>

## Bilag 2 – Beskrivelse af målepunkter Kommunalt tilsyn 2019

### Borgeroplevet kvalitet

Målepunkter	Uddybning af målepunkt
<b>Borgeroplevet kvalitet</b>	
Personlig/praktisk hjælp og rehabilitering	
Praktisk og personlig hjælp (Hjælp til rengøring, tøjvask, personlig pleje, toiletbesøg mv.)	Borgeren oplever at få den fornødne praktiske og personlige hjælp.
Vedligeholdelse af færdigheder i daglige gøremål	Borgeren oplever at blive inddraget i de daglige gøremål, så han/hun kan vedligeholde sine færdigheder.
<b>Ernæring</b>	
Mad og måltider	Borgeren oplever, at maden mætter og smager godt. Borgeren oplever, at måltiderne foregår i en hyggelig atmosfære og får den fornødne hjælp i spisesituationer.
Ernæringscreening	Borgeren er tilbudt at blive vejledt en gang om måneden, samt en samtale i forhold til den kost borgeren får.
Truet ernæringstilstand	Borgeren oplever at der er lydhørhed i forholdt til evt. Kostønsker og involveres i kostsammensætningen.
<b>Borgeraktiviteter</b>	
Aktiviteter	Borgeren og evt. de pårørende har haft en samtale med personalet om, hvilke aktiviteter der er meningsfulde for dem. Borgeren oplever at have mulighed for at deltage i meningsfulde aktiviteter. Borgeren bliver informeret af personalet om de givne aktiviteter.
<b>Kontaktperson/kommunikation</b>	
Kontaktperson	Borgeren er tildelt og kendt med sin kontaktperson.
Kommunikation	Borgeren oplever, at kommunikationen med personalet er god.

### Dokumentation

Målepunkter	Uddybning af målepunkt
<b>Dokumentation</b>	
Sundhedsfaglig dokumentation	
Sygdomme (generelle oplysninger)	Der er en opdateret beskrivelse af borgernes sygdomme, samt af hvem der er ansvarlig for opfølgning og kontrol.
Helbredstilstande / 12 tilstande	Borgeren er udredt med relevante sundhedsfaglige tilstande og



	tilhørende indsatser og handlingsanvisninger.
Besøgsplan -Døgnrytmeplan	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.
Dokumentation af borgerens ønsker for den sidste tid	Borgernes ønsker for den sidste tid er dokumenteret, hvis det er relevant.
Socialpædagogiske handleplaner	Der er udarbejdet socialpædagogiske handleplaner ved behov.
Ernæring	Der er udarbejdet ernæringscreening og ernæringsplan hos borgere med ernæringsproblemer.
Faldscreening	Der er udarbejdet faldscreening hos borgere med faldtendens.
Tryksårsscreening	Der er foretaget trykscreening ved immobile borgere.

## Tidlig opsporing – tjek af triageredskabet

Målepunkter Tidlig opsporing	Uddybning af målepunkt
Triagetavle	Triagetavlen anvendes i dagligdagen. Der afholdes triagemøder.
Tidlig opsporing	Leder og medarbejderne er opmærksomme på tidlige tegn på, at borgerens tilstand ændrer sig.
Redskaber til tidlig opsporing	Medarbejderne anvender relevante værktøjer til tidlig opsporing. Herunder TOBS, ISBAR, Screeninger.

## Medarbejderoplevet kvalitet / dialogmøde

Målepunkter Faglige fokuspunkter	Uddybning af målepunkt
Kerneopgaven	
Kerneopgaven i mødet med borgeren	Borgeren mødes med Billunds værdigrundlag med udgangspunkt i følgende: Respekt for selvstændighed, Respekt for selvbestemmelse, Mestre livsudfoldelse og Bevare identitet.
Kerneopgaven i teamet og etiske dilemmaer	Teamet arbejder målrettet med Billunds værdigrundlag med udgangspunkt i følgende: Respekt for selvstændighed, Respekt for selvbestemmelse, Mestre livsudfoldelse og Bevare identitet. Endvidere, at teamet skaber rum til diskussion af etiske dilemmaer og viser de reflekterer over etiske dilemmaer.
Personlig/praktisk hjælp og	

<b>rehabilitering</b>	
Rehabiliteringsforløb § 83a	Der arbejdes med afsæt i helhedsorienterede og tværfaglige rehabiliteringsforløb med afsæt i borgerens egne mål til borgere med behov for rehabilitering. Der arbejdes med et rehabiliterende sigte i målfastsættelsen for den personlige og praktiske hjælp til borgeren.
Hjælpemidler	Borgeren har de nødvendige hjælpemidler. Personalet ved hvordan hjælpemidler rekvireres og oplever ikke større ventetid.
<b>Borgeraktiviteter</b>	
Aktiviteter	Der arbejdes med at understøtte/inddrage borgerne i at deltage i og udføre meningsfulde aktiviteter, som matcher borgerens behov. Medarbejderne informerer borgerne om de givne aktiviteter.
Aktivitetsmedarbejder	Aktivitetsmedarbejderens opgave- og funktionsbeskrivelse er kendt for alle. Der er etableret et samarbejde omkring borgerens aktiviteter med ex. frivillige, pårørende, kontakt rådet osv.
<b>Ernæring</b>	
Kostpolitik	Kommunes kostpolitik er kendt og følges på det pågældende plejecenter.
Ernæringsteam	Der er oprettet tværfagligt ernæringsteam, hvor der er fokus på mad og det gode måltid.
Ernæringsscreening	Personalet sørger for at tilbyde alle borgere ernæringsscreening et tilbud som består af månedlig vejning og ernæringsvurdering i forhold til den kost borgeren får.
<b>Magtanvendelse</b>	
Undgå magtanvendelse	Der arbejdes systematisk med metoder og arbejdsgange med henblik på at undgå magtanvendelse. Der er udarbejdet socialpædagogiske handleplaner, hvor det vurderes relevant.
Brug af magtanvendelse	Leder og medarbejderne anvender reglerne om magtanvendelse og der sker indberetning efter forskrifter.
Voldsforebyggelse	Der arbejdes med voldsforebyggelse og konflikthåndtering. Der sker systematisk registrering af voldsepisoder.
<b>Den sidste tid</b>	
Borgerens ønsker til den sidste tid	Leder og medarbejdere kan redegøre for, hvordan borgerens ønsker til livets afslutning bliver indhentet og imødekommet.
<b>Samarbejde</b>	
Tværfagligt samarbejde	Der er et velfungerende tværfagligt samarbejde med fx sygeplejersker og terapeuter til at understøtte borgerens forløb.
<b>Kompetence/delegation</b>	

Delegation/videre delegation	Medarbejderne kender reglerne i forhold til delegation og videre delegation indenfor sundhedsfaglig virksomhed. Der kan fremvises delegeringsskemaer.
Kontaktperson	
Kontaktpersonfunktionen	Borgeren er tilknyttet en kontaktperson og personalet er bekendt med kontaktpersonfunktionen.
UTH	
UTH	Der arbejdes systematisk med opfølgning på utilsigtede hændelser. Endvidere forefindes læring af hændelserne.