



ROSKILDE
KOMMUNE

ÆLDRERÅDET

Ældrerådets hørings svar på uanmeldte tilsyn i hjemmeplejen og på plejecentre for 2017

Plejecentrene:

1) Sct. Jørgensbjerg

Tilsynet fandt sted den 30. november kl. 8.30 – 12.00.

Det overordnede indtryk er, at forholdene på plejecenter Sct. Jørgensbjerg kan karakteriseres som: **”Meget tilfredsstillende”**

Det er tilsynets vurdering, at beboerne modtager relevante pleje- og omsorgsydelser, samt at pleje og omsorg leveres efter en meget høj faglig standard og med et rehabiliterende sigte. Borgerne har i vid udstrækning medbestemmelse og indflydelse på hverdagen og eget liv. Kommunikation og adfærd er kendetegnet ved at være respektfuld og anerkendende.

Den skriftlige dokumentation har en høj faglig og etisk standard. Der arbejdes struktureret og målrettet, og det har højnet kvaliteten. Der er også fokus på medicin håndtering, og det har givet færre fejl.

Der er en god stemning og atmosfære samt et aktivt miljø på plejecentret. Ældrerådet har bemærket, at medarbejderne til tider finder det vanskeligt at finde på aktiviteter til brug for klippekortsordningen, da der i forvejen er mange aktivitetstilbud.

Tilsynet bemærker dog, at en borger savner øget kontinuitet i hverdagen og fortæller, at der kan gå lidt lang tid, før hjælpen kommer. Derfor anbefaler tilsynet, at Sct. Jørgensbjerg afstemmer forventningerne med denne borger.

Tilsynet er udtryk for et øjebliksbillede, men Ældrerådet mener, at vurderingen ”Meget tilfredsstillende” passer godt til hverdagen på Sct. Jørgensbjerg.

2) Asterscenteret

Det overordnede indtryk af Plejecenter Astersvej er, at forholdene på plejecentret kan karakteriseres som

Meget tilfredsstillende

Tilsynet vurderer, at Plejecenter Astersvej har fulgt op på tilsynets anbefaling i forhold til dokumentation fra sidste år.

Anbefaling 1. Tilsynet anbefaler, at plejecentret fortsætter arbejdet med at sikre korrekt og ajourført dokumentation, herunder at der igangsættes initiativer, der medvirker til at sikre systematisk opfølgning af alle fokusområder.

Anbefaling 2. Tilsynet anbefaler, at der specielt på en afdeling på plejecentret arbejdes på at højne kvaliteten af måltiderne, herunder at sikre hjemlighed, medinddragelse og en rehabiliterende tilgang, og at medarbejderne er bevidste om deres roller i forbindelse med måltiderne.

Ældrerådet er meget tilfreds med de få anbefalinger fra tilsynet.

Der er en meget kompetent leder og medarbejdergruppe på Astershjemmet, så de anbefalinger tilsynet er kommet med er vi sikre på, at der vil blive fulgt op på så hurtigt som muligt.

Stor respekt og ros til alle personalegrupper på Astershjemmet.

3) Bernadottegården

Tilsynet fandt sted 20. december 2017

Tilsynet vurderer, at det overordnede indtryk af forholdene på plejecenteret kan karakteriseres som "Meget tilfredsstillende."

Der finder et meget tilfredsstillende udviklingsarbejde sted, og der er fulgt op på anbefalingerne fra sidste års tilsyn. Kvaliteten i den sundhedsfaglige dokumentation er meget tilfredsstillende. Borgene giver alle udtryk for, at de modtager den pleje og omsorg, de har behov for, samt at kvaliteten i hjælpen lever op til deres forventninger.

Der er ansat en socialpædagog, der sørger for at der igangsættes mange gode og anderledes aktiviteter, der tager udgangspunkt i, hvad borgerne gerne vil.

Der er etableret en ny ledelsesstruktur, som er med til at samle huset. Medarbejderne er mere fleksible og positivt indstillet på at arbejde på tværs af husene.

Ældrerådet synes, der er grund til at rose personalet for vurderingen "Meget tilfredsstillende", som er opnået, selv om tilsynet kom den 20. december om formiddagen, hvor der havde været julefrokost dagen før. Forhåbentlig finder næste tilsyn sted på et mere passende tidspunkt.

4) Gundsø Omsorgscenter

Det overordnede indtryk er, at forholdene på plejecenter Gundsø Omsorgscenter kan karakteriseres som

Meget tilfredsstillende

Tilsynet vurderer, at dokumentationen på tilfredsstillende vis lever op til kommunens kvalitetsstandarder og lovgivningen på området. Dog kan helbredsoplysningerne i højere grad fremstå opdateret, ligesom der i højere grad kan sikres sammenhæng mellem de forskellige dokumenter i borgernes journal.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne overordnet har god fokus på at skabe en god hverdag og dække de personlige behov for borgerne.

Ældrerådet forventer, at der bliver rettet op på manglerne og har derudover ingen bemærkninger.

5) Kristiansminde

Ældrerådet har med stor fornøjelse læst tilsynsrapporten for Kristiansminde og noteret, at tilstanden er noteret som "særdeles tilfredsstillende", samt at der i forhold til 2016 er rettet op på de punkter, som blev bemærket i 2016.

Endvidere bemærkes særskilt, at atmosfæren bemærkes som værende meget positiv i forhold til beboerne. Tilsynsrapporten tages med de faldne bemærkninger til efterretning.

6) Oasen

Tilsynet fandt sted den 22. december 2017

Der er 24 plejeboliger.

Det overordnede indtryk af Plejecentret Oasen er, at forholdene på plejehjemmet kan karakteriseres som **"Tilfredsstillende"**.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen sætter fokus på organiseringen af arbejds- og opgavefordeling om eftermiddagen, tager initiativ til kompetenceudvikling, underviser og vejleder medarbejderne, retter opmærksomhed på sammenhængende dokumentation, drøfter sikring af faglig, etisk og anerkendende sprogbrug, implementering af plejecentrets teoretiske fundament samt faste mødestrukturer.

Tilsynet vurderer,

- at dokumentationen lever op til kommunens kvalitetsstandarder og lovgivning,
- at der i højere grad kan sikres sammenhæng mellem de forskellige dokumenter i journalen,
- at dokumentationen i højere grad kan formidles i et fagligt, etisk sprog,
- at borgerne som udgangspunkt modtager relevante pleje- og omsorgsydelser,
- at borgerne udviser en urolig og utryk adfærd om eftermiddagen,
- at der er fokus på mad og måltider,
- at borgerne har medbestemmelse og indflydelse i hverdagen,

- at medarbejderne mangler faglig indsigt i forhold til deres målgruppe,
- at medarbejderne kan beskrive, hvordan en respektfuld kommunikation sikres og
- at medarbejderne har de grundlæggende og relevante faglige kompetencer.

Ældrerådet kan bifalde alle tilsynets vurderinger og anbefalinger. Ældrerådet anbefaler tillige, at der med en målrettet indsats tages fat på de områder, der kan forhøje plejecentrets forhold fra "Tilfredsstillende" til "Meget tilfredsstillende".

7) Toftehøjen

Tilsynet fandt sted den 14. december 2017 kl. 12.30

Der er 24 plejeboliger og 2 aflastningsboliger.

Det overordnede indtryk af Plejecentret Toftehøjen er, at forholdene på plejehjemmet kan karakteriseres som "**Tilfredsstillende**".

Tilsynet anbefaler, at ledelsen fortsætter den igangsatte udviklingsproces, hvilket Ældrerådet kan bifalde.

Tilsynet vurderer,

- at der har været og fortsat arbejdes med anbefalinger fra tilsynet år 2016,
- at dokumentationen lever op til kommunens kvalitetsstandarder og lovgivning,
- at dokumentationen har en tilfredsstillende standard, men vurderer samtidig, at dokumentationen har mangler,
- at dokumentationen fungerer generelt som et aktivt redskab, men der skal sikres løbende opfølgning og revidering,
- at borgeren modtager relevante pleje og omsorgsydelser, som leveres efter en tilfredsstillende faglig standard og med et rehabiliterende sigte,
- at der er en hygiejnemæssig forsvarlig standard,
- at der er fokus på mad og måltider, samt hvordan der sikres en god ernæringstilstand,
- at borgerne har medbestemmelse og indflydelse på hverdagen, og at der er differentieret aktivitetstilbud med brug af "klippe-kortsordningen",
- at kommunikation og adfærd er kendetegnet ved at være respektfuld og anerkendende,
- at medarbejderne har relevante faglige kompetencer med mulighed for faglig sparring,
- at de fysiske rammer udnyttes på en hensigtsmæssig måde, og at der er igangsat en proces efter renoveringen med henblik på at indretningen skal understøtte en hjemlig atmosfære.

Ældrerådet kan bifalde alle tilsynets vurderinger og anbefalinger samt finder det positivt, at leder har planlagt et afklaringsforløb i forhold til medarbejdernes kompetencer.

8) Trekroner

Det er en stor glæde at læse rapporten med en samlet vurdering på:

Særdeles tilfredsstillende.

Personalet opfylder deres arbejde til gavn for borgerne, som mødes med respekt og anerkendelse i en hyggelig og hjemlig atmosfære.

Vi ønsker, at de gode forhold fortsætter til glæde for alle.

9) Kastanjehaven

Tilsynets overordnede indtryk – Meget tilfredsstillende.

Plejecentret har fulgt op på anbefalingerne fra sidste tilsyn.

Der ses enkelte fokusområder, der mangler opfølgning. Borgernes døgnrytmeplaner mangler, delvise handlingsvejledende beskrivelser af behov for psykisk pleje og omsorg. Der er høj fokus på mad, der arbejdes meget fagligt på et godt nærende måltid. Det giver et hyggeligt samvær omkring måltiderne.

Medarbejdernes refleksionsniveau kan styrkes ved at etablere et formaliseret tværfagligt samarbejde. Den nye indretning og møblering giver en hjemlig atmosfære og stemning, i et rent og pænt miljø.

Når man nærlæser rapporten, fremstår Kastanjehaven som et meget velfungerende plejecenter med tilfredse beboer. Et godt personale med en god, venlig og behagelig omgangstone.

10) Margrethehjemmet

Ældrerådet finder, at rapporten giver et billede af, at ledelse og personale gør et godt stykke arbejde, og rådet ser med tilfredshed, at det overordnede indtryk af Magrethehjemmet er, at forholdene på plejecentret kan karakteriseres som **Meget tilfredsstillende**.

Ældrerådet har især lagt vægt på, at tilsynet vurderer,

- at borgerne modtager relevante pleje- og omsorgsydelser
- at pleje og omsorg leveres med en høj faglig standard og ud fra en rehabiliterende tilgang
- at der er en hygiejnemæssig forsvarlig standard i borgernes boliger
- at plejecentret har meget tilfredsstillende fokus på mad og måltider
- at medarbejderne kan redegøre for deres roller og ansvar i forhold til at skabe hyggelige rammer for måltidet, samt hvordan borgerne sikres en god ernæringstilstand.
- at tilsynet ved observation har konstateret, at der er en god og behagelig stemning omkring måltidet
- at borgerne i høj grad har medbestemmelse og indflydelse på hverdagen og eget liv, og at hverdagen tilrettelægges ud fra borgernes egne ønsker og behov, samt at kommunikation og adfærd er kendetegnet ved at være respektfuld og anerkendende
- at medarbejderne har relevante faglige kompetencer og mulighed for faglig sparring og

vidensdeling på tværs

- at dokumentationen i tilfredsstillende grad lever op til kommunens kvalitetsstandarder og lovgivningen på området. Dokumentationen har generelt en tilfredsstillende faglig og etisk standard, samt
- at de fysiske rammer udnyttes på en hensigtsmæssig måde og understøtter et aktivt miljø, og hvor plejecentrets indretning understøtter en hjemlig atmosfære

Ældrerådet finder, at Margrethehjemmet har en solid basis til fortsat at udføre arbejdet med den høje faglige kvalitet til glæde for beboerne.

11) Himmelev Gl. Præstegård 2017

Tilsynet fandt sted den 23. november 2017 kl. 12.30. Der bor 42 borgere, heraf 13 henvist fra Roskilde Kommune. Det overordnede indtryk af Fripleshjemmet Himmelev Gl. Præstegård er, at forholdene på plejehjemmet kan karakteriseres som **"Meget Tilfredsstillende"**

Ombygningen har været en stor udfordring. Hovedentreprenøren er gået konkurs, derfor er det usikkert, om planen om indvielse sidst i foråret, kan fastholdes. Køkken- og spisefaciliteter er næsten på plads efter ombygningen, og det er en lettelse.

Der arbejdes med implementering af Roskildejulet/triagering for at sikre en høj kvalitet i dokumentationen. Pleje og omsorg leveres efter en meget tilfredsstillende faglig standard og med et rehabiliterende sigte.

Der er ansat 2 aktivitetsmedarbejdere i Oasen, der er mange aktivitetstilbud, og der arbejdes målrettet med at implementere klippekortordningen.

Ældrerådet ønsker leder og personale på Himmelev Gl. Præstegård tillykke med det flotte tilsynsresultat, som er opnået på trods af besværet med den omfattende ombygning.

Styrelsen for Patientsikkerheds risikobaserede tilsyn

1) Rehabiliteringscenter Trekroner

Styrelsen for patientsikkerhed har udført et planlagt risikobaseret tilsyn udvalgt ved stikprøve på Akutfunktion, Plejecenter Trekroner den 18.09.2017

Vurdering efter tilsynsbesøget: Behandlingsstedet indplaceres i kategorien:

Få forhold af mindre betydning for patientsikkerheden

Styrelsen har ved vurderingen lagt vægt på, at organisationen overordnet virkede velorganiseret med gode procedurer, høj grad af systematik og strukturer der gav plads til faglig refleksion og fælles vidensdeling og læring. Dette giver høj grad af patientsikkerhed. Næsten alle målepunkter var opfyldt, og det var styrelsens vurdering, at de uopfyldte målepunkter havde en mindre betydning for patientsikkerheden. Styrelsen har ved vurderingen også lagt vægt på, at personale og ledelse selv kunne se, hvilke mangler der var i den

sundhedsfaglige dokumentation og allerede ved tilsynet, igennem fælles refleksion, kom med forslag til, hvordan de kunne forestille sig at imødekomme de uopfyldte målepunkter.

Styrelsen har afsluttet tilsynet.

Ældrerådet værdsætter det store arbejde, der ligger til grund for det flotte resultat.

2) Plejecenter Trekroner

Der er ingen bemærkninger, da de få forhold af mindre betydning for patientsikkerheden er rettet eller vil blive rettet.

Hjemmeplejen

1) Distrikt Midt

Tilsynet fandt sted den 6. februar 2018 kl. 8.30

Tilsynet vurderede, at Distrikt Midt er en leverandør med **Tilfredsstillende forhold**.

Ældrerådet lægger vægt på, at det i rapporten vurderes:

- At borgernes ressourcer medinddrages i de daglige gøremål, og at medarbejderne meget tilfredsstillende har indtænkt rehabilitering til de enkelte borgere, og at dette er dokumenteret i døgnrytmeplaner.
- At borgerne er meget tilfredse med medarbejderne, og at der er en god omgangstone, og at borgernes ønsker og vaner i videst muligt omfang tilgodeses.

Ældrerådet forventer:

- At Tilsynets anbefalinger om fokus på dokumentation, leverancesikkerhed for den enkelte borger og opmærksomhed på sammenhæng mellem bevilling og ydelse til borgerne følges..
- At der er iværksat revurdering af konkret borgers behov for hjælp.

2) Distrikt Syd

Det uanmeldte tilsyn fandt sted den 13. februar 2018 kl. 8.30

Tilsynet vurderede, at Distrikt Syd er en leverandør med Tilfredsstillende forhold.

Ældrerådet forventer, at tilsynets anbefalinger følges:

- At der sikres sammenhæng mellem borgernes tilstand, bevilling og det, der leveres, samt at medarbejdernes indsats følges.
- At der arbejdes på, at alle døgnrytmeplaner indeholder borgernes problemstillinger, særlige indsatser, handlevejledende beskrivelser for aftenplejen, og at medarbejdernes indsats omkring rehabilitering ligeledes fremgår.

3) Distrikt Nord

Det uanmeldte tilsyn fandt sted den 9. februar 2018

Den samlede konklusion var TILFREDSSTILLEND E FORHOLD

Distrikt Nord er et velfungerende hjemmeplejedistrikt, og de igangværende processer tilgodeser, at indsatsen kan leveres med en samlet højere kvalitet.

Dog vurderer tilsynet, at intentionen om kontinuitet ikke er slået fuldt igennem på praktisk bistand.

Der er tilfredsstillende dokumentation på de sundhedsfaglige indsatser. Borgerne er tilfredse med den leverede praktiske hjælp og udtrykker tilfredshed med de faste medarbejdere, hvilket også har betydet, at der har været færre borgerklager end tidligere. Kontinuiteten i medarbejderstaben er blevet langt bedre.

Det er noteret, at de besøgte hjem fremstår generelt i hygiejnisk standard svarende til borgernes habitus og ønsker. De besøgte borgere giver udtryk for, at de gerne vil klare så meget som muligt selv.

Bedømmelsen tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres som tilstrækkelige, og hvor der er konstateret flere mangler, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats. Resultatet følges op af tilsynets anbefalinger.

Det er Ældrerådets opfattelse, at BDO- tilsynet bør suppleres med en udvikling i sygefraværet og brug af vikarer, der tidligere har præget Distrikt Nord.

På ovennævnte baggrund kan Ældrerådet helt tilslutte sig tilsynets rapport, og med anbefalingerne ses der frem til bedømmelsen meget tilfredsstillende næste gang.

4) Egedal Hjemmeservice A/S

Tilsynsrapporten nævner "tilfredsstillende forhold" idet særs kilt bemærkes, at to borgere finder serviceniveauet for utilstrækkeligt med konkrete klagepunkter.

Der er god kontakt og tone i forhold til borgerne, og de konkrete anbefalinger synes efterlevet og fulgt op på.

Ledelsen i hjemmeservice ønsker tættere kontakt med kommunen om medicinering af borgerne, og det må anses positivt at ønskerne går begge veje. Ældrerådet forventer, at der hurtigst muligt rettes op på det.