

TILSYNSRAPPORT MORSØ KOMMUNE

Ansgarhjemmet

November 2022



1. TILSYNETS SAMLEDE RESULTAT

1.1 Overordnet vurdering

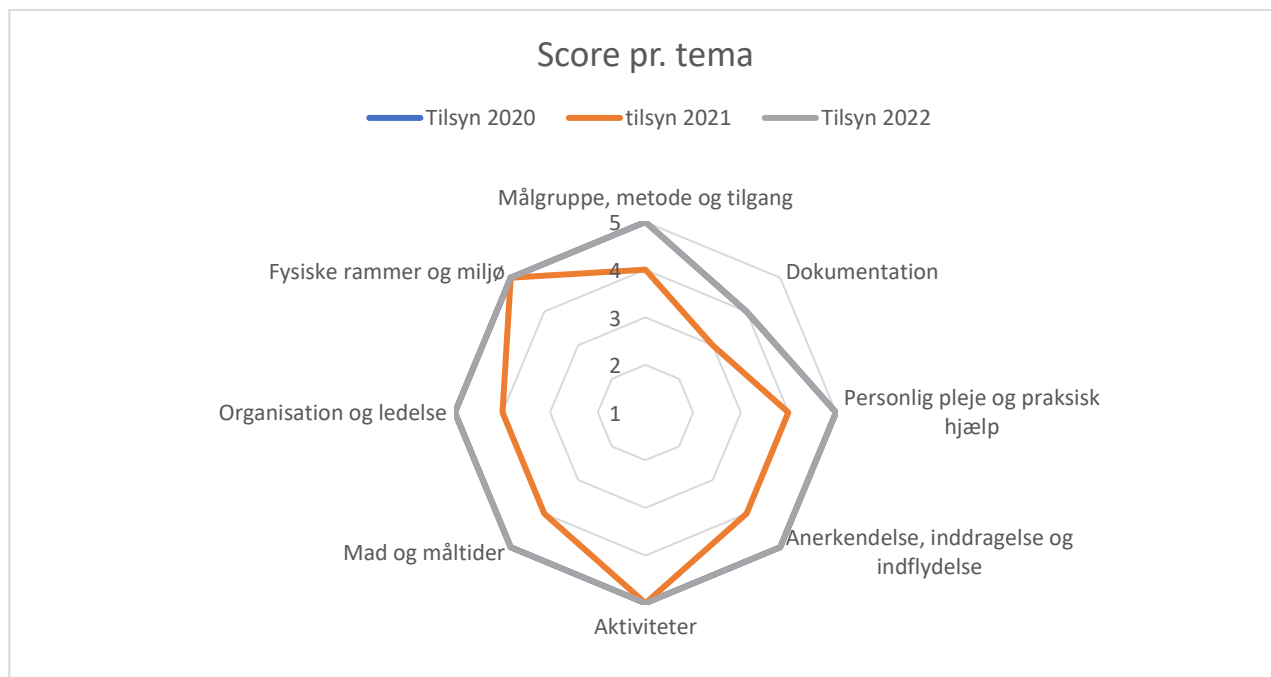
På vegne af Morsø Kommune har Evidentia foretaget et tilsyn med Ansgarhjemmet. Det er vores vurdering, at plejecentret samlet set er et meget velfungerende tilbud, som i vid udstrækning lever op til servicelovens paragraffer og Morsø Kommune kvalitetsstandarder og politikker.

Plejecenteret er karakteriseret ved meget tilfredse beboere og pårørende og engagerede og fagligt reflekterede medarbejdere og leder.

Vurderingen er foretaget på baggrund af interviews, observationer og dokumentationsgennemgang, som foretaget i forbindelse med tilsynet.

1.2 Score

Af nedenstående figur fremgår det hvilken score plejecentret har opnået for hvert af de undersøgte temaer. Der gives en score fra 1-5, hvor 5 er den bedste og indikerer at plejecentret lever op til de indikatorer, som er tilknyttet det pågældende tema. Figurens størrelse er et udtryk for kvaliteten målt på de valgte temaer og indikatorer. Jo større figur, jo højere kvalitet.



1.3 Fokusområder og udviklingspunkter

På baggrund af det samlede tilsyn anbefales følgende fokusområder og udviklingspunkter:

Definition	Anbefalinger
Fokusområder Områder, hvor der er behov for en fokuseret indsats med henblik på at forbedre praksis.	Evidentia anbefaler, at der fortsat er fokus på dokumentationsarbejdet, herunder at borgers egen indsats og ressourcer beskrives separat i døgnrytmeplanen, samt andre detaljer, jf. drøftelse med centersygeplejersken.
Udviklingspunkter Områder, hvor tilbuddet med fordel kan udvikle sin praksis for at blive endnu bedre.	Evidentia anbefaler i lyset af manglen på SOSU-assistenten, at leder fastholder sit fokus på, at der arbejdes systematisk med at understøtte fagligheden, fx gennem brug af beboerkonferencer.

1.4 Opfølgning

Opfølgning på sidste tilsyn
<p>Evidentia anbefaler, at der genindføres systematik i anvendelsen af triagering, beboerkonferencer, faglig refleksion og pædagogiske metoder i det social- og sundhedsfaglige arbejde. Leder beretter, at de arbejder med tavlemøder. Alle har arbejdet med forebyggelse af udadreagerende adfærd blandt beboerne. Der er anvendt PDSA modellen som ramme for processen.</p> <p>Evidentia anbefaler, at der arbejdes med tydelig forventningsafstemning mellem beboere, pårørende og kontaktpersoner, så der ikke opstår misforståelser i samarbejdet. Lederen fortæller, at der arbejdes målrettet med samtaler med pårørende. Der arrangeres aktuelt møder mellem pårørende og medarbejdere fra forskellige vagtlag.</p> <p>Evidentia anbefaler, at der sættes fokus på, at svagtseende borgere har behov for mundtlig guidning fra medarbejderne. Lederen redegør for, at det er drøftet med medarbejderne, hvilke forhold der er særlige ved personer med synsnedsettelse.</p>

2. VURDERING AF TEMAER

Tema 1. Målgruppe, metoder og tilgang	Score 5
<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret samlet set arbejder med relevante metoder og tilgange i forhold til kendte beboeres udfordringer.</p> <p>Ifølge leder har der det seneste år været arbejdet målrettet med at rette op på systematiske arbejdsgange og metoder i den personcentrerede omsorg. Leder beskriver, at der holdes beboerkonferencer én gang om måneden, men der har været problemer med sygefravær og weekendbemanding. Til nytår indføres beboerkonferencer hver anden torsdag, hvilket ledelsen ser frem</p>	

<p>til. Lederen fortæller, hvordan medarbejderne forsøger at fokusere på de små detaljers betydning for beboerens trivsel.</p> <p>Udover konferencerne er der løbende faglige samtaler om, hvad der ligger bag en beboers reaktioner og adfærd, hvor metoderne fra demensrejseholdets metoder anvendes. Aktuelt afprøves eksempler på at tænke nye veje, så der fx støttes til et toiletbesøg i stedet for at tilbyde beboerne en større ble. Ansgarhjemmet anvender en tavle som redskab til 'mini-triage' møder.</p> <p>Medarbejder redegør i forhold til det særlige fokusområde Effekter af rehabilitering for, hvordan den rehabiliterende indsats kan bidrage til at øge beboernes livskvalitet. Ligeledes kan det give beboerne større selvindsigt i forhold til hvad de selv kan og give dem mod på at genoptræne andre funktioner. De giver flere relevante eksempler på, hvordan det er lykkedes at øge beboernes funktionsniveau efter indflytning på Ansgarhjemmet.</p> <p>I forhold til det særlige fokusområde Effekter af den personcentrerede omsorg redegør medarbejderne relevant og med brug af faglige termer for, at de har fokus på at give omsorg på den enkelte beboers præmisser og hvordan dette bidrager til trivsel for den enkelte.</p> <p>Ifølge medarbejderne forebygges konflikter og magtanvendelser gennem den pædagogiske tilgang. Ændringer i beboernes adfærd eller tegn på manglende trivsel, giver anledning til drøftelser på beboerkonferencen. Medarbejderne fremhæver ligeledes det gode samarbejde med plejehjemslægen, hvor der er mulighed for god sparring. Undervisningen er med til at give medarbejderne større forståelse og mening.</p>	
Tema 2. Dokumentation	Score 4
<p>Det er tilsynets vurdering, at der arbejdes målrettet med dokumentation på Ansgarhjemmet.</p> <p>Ifølge leder og medarbejdere har der været et massivt arbejde med tilbagevendende problemer i relation til implementering af Nexus. Der har ofte været brugt vendingen "<i>Vi asfalterer vejen mens vi kører</i>" undervejs, og det er ved at være for meget, oplever medarbejderne. De oplever dog, at systemet fungerer godt og at adgangen gennem iPads og telefoner gør dokumentationen smidig og nem.</p> <p>Tilsynet gennemgår dokumentationen får tre beboere. Generelt ses velbeskrevne døgnrytmeplaner og generelle oplysninger. Tilsynet anbefaler, at borgerens egen indsats beskrives så det bliver tydeligt, hvilke ressourcer borgeren selv bidrager med, fx i relation til den personlige pleje.</p> <p>I et eksempel står det beskrevet at sengehesten skal slå op til natten. Det fremgår ikke, at det er efter beboerens eget ønske. Tilsynet vurderer og dette er drøftet med centersygeplejerske, at dette bør fremgå, da der ellers er tale om en magtanvendelse.</p> <p>I et andet eksempel fremgår det ikke af livshistorie eller andre steder, at beboeren har en betydende relation til et stedbarn.</p>	
Tema 3. Personlig pleje og praktisk hjælp	Score 5
<p>Det er tilsynets vurdering, at beboerne modtager den hjælp og pleje, der er behov for.</p> <p>En beboer fortæller, at hun får hjælp til at få støttestrømper på. Beboeren klarer selv store dele af den personlige hygiejne, men får også hjælp til bad og træning af en fysioterapeut. Beboeren får hjælp til rengøring én gang i ugen. Tilsynet finder beboerens lejlighed opryddet og rengjort og sengen er redt. Beboeren er meget tilfreds med den hjælp, hun får fra medarbejderne. Det er forskellige medarbejdere, der kommer, men de er dygtige og søde alle sammen. Tilsynet observerer, at medarbejderne banker på døren, inden de går ind og giver sig til kende.</p> <p>En anden beboer fortæller, at hun selv klarer personlig hygiejne i hverdagen. Hun får hjælp til bad en gang om ugen. Beboeren reder selv sin seng og får hjælp til rengøring hver 14. dag. Derudover tilkøber</p>	

hun hjælp til øvrig rengøring. Beboeren får også hjælp til at få støttestrømper på og af hver dag. Hun er meget tilfreds med den hjælp, hun får og oplever den tilstrækkelig. Også hos denne beboer finder tilsynet, at medarbejderen møder beboeren med venlighed og respekt. Lejligheden fremstår ren og opryddet.

En tredje beboer fortæller, at han får hjælp til personlig hygiejne og efterfølgende hjælp til at forberede måltiderne. Beboeren får hjælp til rengøring hver 14. dag. Beboeren er meget tilfreds med hjælpen og den relation, han har til medarbejderne, som hjælper ham med praktiske forhold og en god snak, når han har behov for det.

De pårørende giver udtryk for, at de er meget tilfredse med den hjælp beboerne får. De vurderer, at det lever op til beboernes behov. De pårørende har ligeliges indtryk af, at medarbejderne kommer hurtigt, når beboeren kalder efter hjælp. En pårørende giver udtryk for, at medarbejderne er gode til at sørge for at forebygge urinvejsinfektion hos beboeren, som hidtil har lidt meget af dette.

Medarbejderne fortæller, at de fordeler arbejdsopgaverne efter borgerens kompleksitet. Derudfra fordeles medarbejderne, så de rette kompetencer bruges de rette steder. Der arbejdes fortsat med minitriagering dagligt.

Tema 4. Anerkendelse, inddragelse og indflydelse

Score 5

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt mødes med anerkendelse, inddragelse og indflydelse.

Beboerne giver samstemmende udtryk for, at de er glade for medarbejderne, som opleves venlige, smilende og altid hjælpsomme. De lytter til beboernes ønsker og gør alt hvad de kan for at få beboerne til at føle sig godt tilpas. *"De er gode alle sammen"*, siger en beboer.

De pårørende, som tilsynet taler med, giver alle udtryk for, at de har et velfungerende samarbejde med Ansgarhjemmet. En pårørende giver udtryk for et ønske om mere opfølgning fra plejecentret side, fx når beboeren mangler noget tøj, som skal købes ind. De pårørende føler sig altid taget godt imod, når de er på besøg. De har indtryk af, at beboerne er meget glade for medarbejderne.

I forhold til det særlige fokusområde **Effekter af pårørendesamarbejde** giver leder og medarbejdere udtryk for, at et godt samarbejde har stor betydning for beboernes trivsel. Når samarbejdet fungerer godt, smitter det af på både beboeren, pårørende og medarbejdere. Det gode samarbejde handler også om at bidrage med viden til de pårørende, ligesom de pårørendes viden hjælper medarbejderne med at skabe en god hverdag for beboerne. Leder redegør for, at de forsøger at se reaktioner og adfærd som en kommunikation og derfor søger de ind i en tidlig kommunikation med pårørende.

Medarbejderne giver udtryk for, at de kontakter pårørende, hvis der sker forandringer i beboerens tilstand. Der bruges en Kina-bog til at skrive beskeder til og fra de pårørende. Medarbejderne vurderer fra gang til gang, om det er en skriftlig eller mundtlig kommunikation, der er behov for.

Leder redegør for, at de arbejder med pårørendesamarbejde både som forebyggende indsatser eller på bagkant af eventuelle episoder, som har givet anledning til udfordringer. Der er indført beboer-pårørenderåd, hvor der drøftes forskellige generelle forhold. Der udsendes informationer til primære pårørende, hvor det forventes at disse formidler videre til øvrige pårørende.

Tema 5. Mad og måltider

Score 5

Det er tilsynets vurdering, at der arbejdes målrettet med det gode måltid.

Beboerne giver udtryk for tilfredshed med mad og måltider. En beboer fortæller, at der er rigtig god mad og der mangler aldrig noget. Der er altid to retter og det smager godt. Beboeren fortæller, at de sidder ved mindre borde og beboeren sidder sammen med flere der gerne vil tale og hygge. Medarbejderne sidder med ved måltiderne og der skabes et godt fællesskab omkring måltiderne. Nogle gange synger de

også ved måltiderne. En anden beboer giver udtryk for, at hun nyder at veksle mellem fællesskab med de andre og at være i egen lejlighed.

En beboer af de beboere, som tilsynet taler med, spiser efter eget ønske alle måltider i lejligheden.

De pårørende udtrykker stor tilfredshed med den hjælp, beboerne får til måltider og mad. En pårørende fortæller, at beboeren nogle gange får mad, som familien har lavet, og som medarbejderne hjælper med at varme og anrette. En anden pårørende giver udtryk for, at beboeren primært får moset mad, hvilket den pårørende ikke forstår, da beboere godt kan spise almindelig mad.

Tema 6. Aktiviteter

Score 5

Det er tilsynets vurdering, at ansgarhjemmet arbejder målrettet med aktiviteter for beboerne.

En beboer fortæller om, at der er mange aktiviteter at deltage i. Beboeren viser en månedsoversigt over de aktiviteter, der er planlagt og hun vil gerne deltage. Der er både fysisk aktivitet, foredrag kortspil og andre aktiviteter på planen.

En anden beboer er med ved nogle udvalgte aktiviteter. Hun ønsker ikke at være med ved kortspil, men deltager ved sang, når hun kan og har lyst.

En tredje beboer fortæller, at han hver dag går en tur efter morgenmaden. Beboerens daglige gåture har medført, at han ikke længere får ødematøse ben. Beboeren bruger sin computer en del til at følge nyheder og han ser fjernsyn i stuen. Beboeren får besøg af sin svoger eller ringer sammen med familien. Han ønsker dog at deltage i julearrangementer i weekenden og ved kaffebord, som arrangeres på Ansgarhjemmet.

De pårørende oplever, at der er mange aktiviteter, som beboerne kan deltage i. De pårørende deltager selv i fester og andre arrangementer, når de har mulighed for det. De er glade for på den måde at få et indtryk af medarbejderne og leder.

Medarbejderne redegør for, at de har en aktivitetsmedarbejder og en værdighedsmedarbejder ansat, som arrangerer sang, musik og andre aktiviteter. De arbejder sammen med frivillige, som eksempelvis hjælper med at bage og skabe hyggestunder. Medarbejderne vurderer, at beboerne har behov for kram og berøring, som de prøver at give sig tid til. De prøver at gribe de små tidspunkter, hvor der er mulighed for at skabe gode stunder.

Tema 7. Organisation og ledelse

Score 5

Det er tilsynets vurdering, at Ansgarhjemmet ledes ansvarligt og med fokus på at understøtte medarbejdertrivsel i en presset periode.

Ansgarhjemmet har ifølge leder været ramt af flere langtidssygemeldinger. Der har ved vikariater og genopslag været særligt vanskeligt at få SOSU-assistenter til stillingerne. Der har således været et fald i det faglige niveau blandt medarbejderne. Ansgarhjemmet har fået flere hjælpere og andre afløsere og flere fra vikarbureau, hvorfor det er vanskeligt at opretholde kontinuitet. Medarbejderne oplever dog, at det efterhånden ser lidt lysere ud.

I relation til kompetenceudvikling har centersygeplejerske og tillidsvalgte været afsted på kompetenceudvikling. Der planlægges kurser i neuropædagogik for dem, som ikke har været afsted endnu. Der er også kompetenceudvikling i relation til oplæringsvejledere og forflytningsvejledere.

Leder vurderer, at medarbejdernes trivsel er påvirket af slitage efter lang tids underbemanding. Der er en del sygemeldinger, som påvirker medarbejdernes trivsel. Lederen forsøger at lukke de huller, som opstår og at støtte dem i hverdagen.

Medarbejderne giver også selv udtryk for, at det har været en svær periode. De oplever dog, at der bliver lyttet og taget hensyn, når man fx har brug for en pause fra ekstra vagter eller lignende. De oplever sig generelt mødt og set af både leder og hinanden.	
Tema 8. Fysiske rammer og miljø	Score 5
Tilsynet vurderer, at der er gode fysiske rammer på ansgarhjemmet. Ledelsen redegør for, at de fysiske rammer ikke er forandrede.	
Ifølge leder og medarbejdere er der ikke ændret ved de fysiske rammer siden sidste tilsyn.	
Tilsynet finder, at fællesarealerne er pæne og rengjorte. Der er pyntet op til jul, og klargjort til den kommende weekends julemarked.	
En beboer udtrykker, at hun er meget tilfreds med sin lejlighed og den rengøring der tilbydes. Der har været problemer med træk fra yderdøren, men det er ved at blive udbedret.	
En anden beboer fortæller, at hun er meget glad for sin lejlighed. Den er hyggelig og hun betegner den som den bedst beliggende lejlighed i Ansgarhjemmet.	
De pårørende er meget tilfredse med boligerne, som i nogle tilfælde er årsagen til at Ansgarhjemmet blev valgt. En pårørende giver udtryk for, at rengøringen af boligen er relativt overfladisk og ikke når ind i hjørnerne. Derfor må de pårørende ind i mellem selv gøre ekstra rent. De ærgrer sig over, at man ikke kan tilkøbe ekstra rengøring fra plejecenterets personale, da det har stor betydning for beboeren, at hun kender dem, som kommer i hjemmet.	

3. OPLYSNINGER OM TILSYNET

Dato og tidspunkt for tilsynet
Den 24. november 2022 8.00 – 13.00
Deltagere i interviews
Leder Anne Krogsgaard
Tilsynet besøger tre beboere
Taler med tre pårørende ved telefoninterview
Interview med tre medarbejdere
Tilsynsførende
Maud Rosendahl, cand.scient.soc.
Tina Risager, sygeplejerske, cand.mag. og lektor