

2024

21-03-2024

Tilsynsrapport

# Tilsynsrapport for kommunalt tilsyn: Fuglsangsø Plejecenter

Udarbejdet af:

HR Kvalitet og Tilsyn

HR Kvalitet og Tilsyn



**Herning**  
Kommune

HR Kvalitet og Tilsyn fører tilsyn på vegne af Kommunalbestyrelsen, der har pligt til at føre tilsyn med, hvordan de kommunale opgaver løses.

Tilsynet omfatter både indholdet af plejecentrene og den måde, opgaverne udføres på, jf. Retssikkerhedslovens § 16.

Endvidere skal der føres et generelt og driftsorienteret tilsyn med tilbud efter Serviceloven. Det driftsorienteret tilsyn omfatter tilsyn med plejecentrenes personale, bygninger og økonomi. jf. Servicelovens § 148a.

Desuden er der pligt til at føre tilsyn med løsningen af de opgaver, som myndigheden har truffet afgørelse om i henhold til §§ 83, 83 a og 86 i lov om social service, og i henhold til kommunalbestyrelsens vedtagne kvalitetsstandarder, jf. Lov om Social Service § 151.

Dette betyder, at formålet med tilsynet bla. er at påse, at borgerne får den hjælp, som de har ret til efter loven og efter de beslutninger, som kommunen har truffet. Derudover at hjælpen er tilrettelagt og bliver udført på en faglig og økonomisk forsvarlig måde, som myndigheden inden for lovgivningens rammer har besluttet, der skal være i kommunen.

Endvidere fremgår det af vejledningen til magtanvendelsesbestemmelserne punkt 124, at tilsynet skal påse, om indberetningerne af magtanvendelse giver anledning til tilsynsmæssige overvejelser.

På baggrund af Retssikkerhedslovens § 16, Servicelovens § 148a og § 151 samt kapitlet om magtanvendelser, og med udgangspunkt i Herning Kommunes Kvalitetsstandard for ydelser i plejeboliger, har HR Kvalitet og Tilsyn udvalgt 3 Kvalitetsmål, som er dækkende for lovgivningens krav til tilsynet:

- At plejecentret sikrer, at der er en sammenhængende indsats tilrettelagt ud fra den enkeltes behov.
- At plejecentret understøtter borgerens velvære og trivsel.
- At plejecentret forebygger magtanvendelser.

Kvalitetsmålene belyser lovgivningens krav til at påse, om borgerne får den hjælp de har ret til, at hjælpen tilrettelægges på en forsvarlig måde, at personalets kvalifikationer svarer til den opgave, plejecentret skal løse samt om de indberettede magtanvendelser giver anledning til tilsynsmæssige overvejelser.

Den del af tilsynet, som omhandler bygninger og økonomi, varetages af andre forvaltninger i Herning Kommune.

For friplejeboliger gælder endvidere, at de skal leve op til friplejeboligcertificeringen.

#### **SAMLET KONKLUSION:**

#### **Kvalitetsmål 1: At plejecentret sikrer, at der er en sammenhængende indsats tilrettelagt ud fra den enkeltes behov**

HR Kvalitet og Tilsyn vurderer, at Fuglsangsø Plejecenter på tilfredsstillende vis sikrer, at borgerne får en sammenhængende indsats tilrettelagt ud fra borgernes behov. Personalet afholder indflytningssamtale med den enkelte borger senest 14 dage efter indflytning. Der er en tjekliste med emner, som der skal drøftes. Emnerne er blandt andet borgerens ønsker til hjælp og støtte, døgnrytme, mad mv. Herudover orienterer personalet borgeren og de pårørende om den hjælp og støtte borgeren kan få på plejecentret. Hvis borgeren kommer og ser lejligheden inden indflytning, modtager borgeren en pjece, med forskellige oplysninger til borgeren og de pårørende. Det er også under indflytningssamtalerne, at personalet forsøger at sikre, at de får borgerens livshistorie, vaner og rutiner, da disse oplysninger er vigtige i arbejdet med borgeren. Ved indflytningssamtalen deltager der ofte også en ergoterapeut eller fysioterapeut, ligesom der også kan deltage en sygeplejerske.

Personalet oplyser, at alle borgere ved indflytning bliver vejlet og ernæringscreenet. Og personalet har fokus på at sikre, at borgerne får den rette kost og væske. Derudover foretager personalet løbende vurderinger af, om der er behov for at iværksætte forskellige tiltag, ligesom borgernes ønsker til kost og væske inddrages. Personalet har fokus på borgernes selvbestemmelsesret i hverdagen.

HR Kvalitet og Tilsyn vurderer, at Fuglsangsø Plejecenter på meget tilfredsstillende vis, dækker borgernes behov for ernæring og væske.

De fire borgere, som HR Kvalitet og Tilsyn talte med, er alle tilfredse med den hjælp og støtte de får af personalet i hverdagen. De er meget glade for at bo på plejecentret og for det faste personale.

Borgerne synes de kan bede om den hjælp de har brug for. De føler at de bliver talt pænt til af personalet og behandlet godt.

Borgerne har ikke noget at udsætte på plejecentret, medarbejderne og den hjælp og støtte de får i hverdagen.

Dog oplyser nogle af borgerne ved tilsynsbesøget, at borgerne nogle gange kan komme til at vente længe, når der trykkes på kald efter personalet. Borgerne oplyser, at personalet ikke kommer forbi og fortæller, hvornår de kan være der. En borger har et 2-vejs kaldesystem. Det gør borgeren tryk, at hun kan kommunikere med personalet, via kaldesystemet og derved få sagt, hvad borgeren har brug for hjælp til, og få en tidshorisont for, hvornår personalet kan komme. Hvis personalet ikke svarer i kaldesystemet, tager borgeren telefonen, og ringer til kontoret for at få hjælp. For denne borger er det vigtigt, personalet hurtigt responderer, når borgeren trykker kald. En anden borger giver udtryk for, at borgeren ville ønske, borgeren havde det samme kaldesystem med mulighed for at kommunikere med personalet. Borgerne oplyser, at borgeren trykker på kalderen, indtil personalet kommer.

Det kan være utrygt for borgerne at vente på, at personalet kommer, når de trykker kald, idet personalet ikke ved, hvorfor den enkelte borger har trykket kald, og borgeren ikke ved om personalet kommer om 5- 10 minutter eller senere.

Hvis HR Kvalitet og Tilsyn skulle have vurderet målet som meget tilfredsstillende, skulle plejecentret sikre, at borgerne ikke oplever unødigt lang ventetid på at få den rette hjælp, når de kalder efter personalet. Dette da det kan være utrygt for borgerne at vente, da de ikke ved, hvor længe der går, før personalet kommer, ligesom personalet heller ikke ved, om borgeren har brug for akut hjælp, når borgeren kalder.

På baggrund af ovenstående gives der en anbefaling i slutningen af tilsynsrapporten.

#### Drøftelse med ledelsen:

Ved afslutning af tilsynet drøftede ledelsen og HR Kvalitet og Tilsyn muligheden for et kaldesystem, hvor personalet evt. kan trykke sig ind og tale med den borger, der har kaldt, for at sige at personalet kommer om lidt/følge op på, hvorfor borgeren har kaldt.

Det er ikke anvendeligt hos alle borgere, men for nogle, kan det være med til at skabe tryghed. Plejecentret har enkelte 2-vejs kaldere og vurderer, hos hvilke borgere det er hensigtsmæssigt at anvende 2-vejs systemet.

#### **Kvalitetsmål 2: At plejecentret understøtter borgerens velvære og trivsel**

HR Kvalitet og Tilsyn vurderer, at Fuglsangsø Plejecenter understøtter borgernes velvære og trivsel på meget tilfredsstillende vis.

Personalet oplyser borgerne om de forskellige muligheder for aktiviteter, der er på plejecentret dagligt via dialog mellem personalet og borgerne. Derudover er der en aktivitetskalender på afdelingerne, der hænger ved siden af menuplanen. Det er muligt at få udleveret aktivitetskalenderen, hvis man som borger ønsker dette.

Der er bla. mulighed for gudstjeneste, banko, mandeklub, fredagscafe, erindringsdans og stoledans. En afdeling har netop afholdt Bones aften, hvor borgerne havde mulighed for at få

en pårørende med, og så fik de mad fra Restaurant Bones. En afdeling holder påskefrokost i næste uge.

Der er fælles pårørendeaftner på hele plejecentret.

Plejecentret sikrer derved, at der er meningsfyldte aktiviteter i hverdagen.

Personalet er ligeledes opmærksomme på at sikre struktur og forudsigelighed i borgernes hverdag, og taler altid med borgerne om aktiviteterne ud fra den enkelte borgers egen interesse.

Der hvor borgerne ikke selv er i stand til at opretholde kontakten med de pårørende, støtter personalet borgene i at opretholde kontakten.

De fire borgere, som HR Kvalitet og Tilsyn talte med, oplyser at de er glade for at bo på plejecentret. Personalet er søde og hjælpsomme og borgerne er glade for aktiviteterne og at der udbydes flere forskellige aktiviteter på plejecentret. Enkelte borgere udtrykker overfor HR Kvalitet og Tilsyn, at de har et ønske om mulighed for gåture eller foredrag.

### **Kvalitetsmål 3: At plejecentret forebygger brugen af magtanvendelser**

HR Kvalitet og Tilsyn konkluderer, at Fuglsangsø Plejecenter på meget tilfredsstillende vis forebygger magtanvendelser. Medarbejdergruppen har fokus på, hvornår en handling er en magtanvendelse eller et indgreb i selvbestemmelsesretten. Det drøftes løbende i personalegruppen, hvis personalet er i tvivl om, hvorvidt en handling har været en magtanvendelse eller ej. Ligesom personalet kommer til deres ressourceperson for at drøfte, hvordan en handling skal indberettes. Der er altid mulighed for sparring og drøftelser. Personalet arbejder forebyggende med at finde metoder til at få lov at hjælpe borgerne, således der ikke skal anvendes en magtanvendelse.

Der sker introduktion til nye medarbejdere. Både fastansatte og vikarer introduceres til selvbestemmelsesret, akutte magtanvendelser samt magtanvendelser, der skal søges om.

Personalet kan fortælle, hvordan de indberetter akutte magtanvendelser, ansøger om tilladelser og indberetter månedligt på givne tilladelser.

### **Konklusion:**

På baggrund af ovenstående vurderer HR Kvalitet og Tilsyn samlet set, at Fuglsangsø Plejecenter på tilfredsstillende vis opfylder de 3 kvalitetsmål.

Plejecentret sikrer, at borgerne får den nødvendige og tilstrækkelig hjælp/støtte på områder, hvor den personlige funktionsevne er utilstrækkelig. Og der sker en sammenhængende indsats ud fra den enkelte borgers behov.

Personalet har fokus på, at borgerne får hjælp til at opretholde den personlig hygiejne, personalet sikrer borgernes behov for ernæring og trivsel, samt understøtter borgernes velvære og trivsel. Borgerne bliver inddraget i dagligdagen, og der er fokus på at støtte borgerne i kontakten med pårørende mv. samt støtte borgernes deltagelse i aktiviteter på Plejecentret. Plejecentret har ligeledes fokus på at arbejde med at forebygge og undgå magtanvendelser i stor udstrækning, og har fokus på borgernes selvbestemmelsesret.

Den samlede vurdering er imidlertid påvirket af, at nogle af de fire borgere, som HR Kvalitet og Tilsyn talte med, udtrykker utilfredshed med, at når borgerne trykker kald for hjælp fra personalet, går der længe før personalet kommer. Dette skaber en utryghed hos borgerne.

### **TILSYNETS ANBEFALINGER:**

*Gives på baggrund af at plejecentret ikke lever op til anerkendte faglige standarder, fremgår ikke direkte af lov eller politikker*

Lederen af Fuglsangsø Plejecenter skal sikre, at personalet har fokus på, at borgerne ikke skal vente i lang tid på at få hjælp, når borgerne trykker kald for hjælp hos personalet.

	<p>HR Kvalitet og Tilsyn vurderer, at der ikke er grund til bekymring for, hvorvidt borgerne får den rette hjælp og støtte i hverdagen, idet de borgere, som HR Kvalitet og Tilsyn talte med, samtidig også udtrykker, at de er glade for at bo på Fuglsangsø Plejecenter, og borgerne oplever, at borgerne får den hjælp og støtte de skal have.</p>
--	---