

# 2019

Frederiksberg Kommune

Social-, Sundheds-  
og  
Arbejdsmarkedsafdelingen

**UANMELDT KOMMUNALT TILSYN  
SØNDERVANG  
NYELANDSVEJ 87  
2000 FREDERIKSBERG  
FORSTANDER LENE WICHMANN**

Tilsynet er aflagt d. 29. og 30. januar 2020 af tilsynsassistent Kirsten Bech, Social-, Sundheds- og Arbejdsmarkedsafdelingen

## 1. Formål

Formålet med det årlige uanmeldte kommunale tilsyn er at afdække, hvor vidt plejecentre 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 Søndervang

Søndervang er en selvejende institution med driftsoverenskomst med Frederiksberg Kommune. Der er 60 1-værelses plejeboliger fordelt på 3 etager og 44 2-værelses plejeboliger fordelt på 5 etager.

Plejehjemsdelen blev bygget i 1972, og tilbygningen med plejeboliger (tidligere beskyttet bolig) blev opført og sammenbygget med plejehjemmet i 1985. Søndervang forventes at blive renoveret i 2025.

Tilsynet henviser til Plejehjemsoversigten for Søndervang for yderligere oplysninger:

<https://plejehjemsoversigten.dk/da/Hovedstaden/Frederiksberg/Den-Selvejende-inst-Soendervang>

### Forstanderens præsentation af plejecentret

Søndervang ledes af en forstander og 2 afdelingssygeplejersker, som er tilknyttet dels plejehjemmet dels plejeboligerne. Der er en stedfortrædende sygeplejerske og en basissygeplejerske i begge afdelinger, samt aftensygeplejersker. Det øvrige plejepersonale, som primært er social- og sundhedsassistenter, arbejder i 4 teams. Team 1 er et stort team knyttet til plejeboligerne, og team 2, 3 og 4 er knyttet til plejehjemmet.

Søndervang har ansat en sygeplejefaglig leder, der sammen med forstanderen har det overordnede ansvar for, at kvaliteten i plejen lever op til kvalitetsstandarderne og nyeste evidens. Desuden er der ansat en farmaceut til at understøtte en korrekt medicinbehandling. Til at understøtte pleje/aktiviteter er der ansat 3 fysioterapeuter, 1 ergoterapeut samt 2 pædagoger og en medarbejder i kiosken. Frisør og fodterapeut er eksterne og fast knyttet til stedet, hvor de har særligt indrettede lokaler.

Søndervang har eget køkken, som ledes af en køkkenchef og kok. Desuden er der yderligere ansat 2 kokke, en med bachelor i sundhed og ernæring, samt flere ernæringsassistenter. Al mad laves fra bunden og dysphagi udredning og kost mm. er fuldt integreret i hverdagen.

## 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.

| Beboeroplevelsen                | 2019 | 2018<br>Omregnet |
|---------------------------------|------|------------------|
| 1. Personlig pleje              | 5    | 5                |
| 2. Hjælp, støtte og omsorg      | 5    | 5                |
| 3. Aktiviteter                  | 5    | 5                |
| 4. Træning/Vedligeh. ADL-funkt. | 5    | 5                |

|   |   |   |
|---|---|---|
| 5. Praktisk hjælp – brug af egne ressourcer | 5 | 5 |
| 6. Hverdagen på plejehjemmet                | 5 | 5 |
| 7. Værdigrundlag                            | 5 | 5 |
| <i>I alt gennemsnit</i>                     | 5 | 5 |
| Medarbejderoplevelsen                       |   |   |
| 8. <i>Medarbejderoplevelsen – samlet</i>    | 5 | 5 |
| Tilsyn ved rundgang                         |   |   |
| 9. Rengøring                                | 5 | 5 |
| 10. Soignering                              | 5 | 5 |
| 11. Værdighed                               | 5 | 5 |
| <i>Tilsynets vurdering ved rundgang</i>     | 5 | 5 |

På baggrund af tilsynsbesøget kan peges på følgende udviklingspotentiale:

Tilsynets overordnede oplevelse er et velfungerende plejecenter med få udviklingspotentialer.

- Beboerne oplever, at de får den pleje, hjælp og støtte, de har behov for. En beboer oplever, at hjælpen ved toiletbesøg ikke er helt tilfredsstillende og at personalet har travlt, mens en oplever, at personalet taler meget med vedkommende.
- Beboerne udtrykker tilfredshed med de tilbudte aktiviteter, fx musik, banko, billard, værkstedet, ture til fx skov, strand, museer og restaurant samt muligheden for at deltage i planer for det nye plejecenter.
- Beboerne deltager efter ønske i træning. De oplever, at de gør, hvad de kan selv. En beboer vil gerne have klare aftaler om hjælp til transfer. En oplever, at træningslokalet er lille og ønsker derfor ikke træning.
- Beboerne er tilfredse med rengøringen. En tilkendegiver, at der bliver gjort rent flere gange om ugen.
- Beboerne er generelt tilfredse med maden. To beboere oplever, at den aktuelt er lidt kedelig og ensformig og at kvaliteten varierer, herunder kødets kvalitet og vil gerne have mere variation også om aftenen.
- Beboerne har generelt ikke bemærkninger til besvarelse af klokkekald, da personalet af sig selv kigger ind til dem. En oplever, at der af og til kan være lidt lang ventetid.
- Beboerne oplever, at medarbejderne er flinke og helt generelt har en god tone, af og til familiær. En beboer har oplevet, at tonen ikke har været passende ved hjælp til toiletbesøg, men at det er ophørt. Beboerne oplever, at medarbejderne kan det de skal og har gjort det de skal, når de forlader hjemmet.
- De interviewede medarbejdere er dagvagter og aftenvagter. De oplever, at de tilbyder og giver beboerne den pleje, hjælp og støtte, de har behov for og at der er aftaler med beboerne om fx toiletbesøg og at aftalerne overholdes. Medarbejderne oplever, at planlagt hjælp kan udskydes, og at de generelt samarbejder godt også på tværs af vagtlag om at løse opgaverne.
- Medarbejderne oplever, at der er mange tilbud om aktiviteter i hverdagen, i dag fx sang med Kirsten Sigsgaard. Om aftenen kan der være hygge i dagligstuen med TV og kaffe eller popcorn og chips.
- Medarbejderne er tilfredse med træningen. De medinddrager og rehabiliterer. De vil gerne gøre mere.
- Medarbejderne er tilfredse med den praktiske hjælp.

- Medarbejderne er generelt tilfredse med maden, som foruden klassiske danske retter, også er mere eksotiske. Der er en madklub, hvor der serveres "anderledes" mad, som beboerne kan tilmelde sig.
- Medarbejderne oplever, at de kan nå klokkekald uden unødigt ventetid, og at der med beboerne er gode aftaler, som overholdes, men at der nogen gange kan være lidt ventetid.
- Medarbejderne oplever, at der er en god tone mellem kolleger, beboere og ledelse. De kan ønske og får mulighed for at deltage i kurser, fx i ernæring og demens. Der er faglig sparring.
- Tilsynet har ved rundgang hos de interviewede beboere ikke bemærkninger til rengøring, fraset hos en beboer hvor der forekommer mere støvet end forventet ved hyppig rengøring. Beboeren er tilfreds. Ledelsen har straks fulgt op herpå. Tilsynet har ikke bemærkninger til soignering eller værdighed.
- Tilsynet bemærker ved rundgang på plejecentret, at en beboer ser ud til ikke at have fået fornøden hjælp til indtagelse af måltidet. Tilsynet bemærker ved deltagelse i frokosten, at hos en medarbejder lever tonen ikke op til god faglig standard og værdighed i forbindelse med pludselig behov for hjælp. Ledelsen har straks fulgt op herpå.
- Tilsynet har givet få anbefalinger i forhold til tydeligere dokumentation.
- Tilsynet bemærker, at pårørende kommer og går i løbet af dagene. Tilsynet taler med to pårørende, hvoraf en selv bor på plejecentret. De har enkelte bemærkninger, som deles af beboerne.

#### Opfølgning på seneste tilsyns udviklingspotentialer, samt handlinger og aktiviteter:

- Plejecentret har senest haft tilsyn fra Styrelsen for Patientsikkerhed i 2017.
- Frederiksberg Kommunes seneste uanmeldte kommunale tilsyn er gennemført i marts 2018. De primære aftaler for det kommende år var opfølgning på ernæringstiltag herunder beboernes vægt samt implementering af Cura. Ledelsen oplyser, at der er fokus på ernæringsscreeninger, dysfagi og kost og implementering af Cura. Tilsynet vurderer, at plejecentret har arbejdet for at imødekomme udviklingspotentialerne fra det kommunale tilsyn i 2018 og har fulgt op på de aftaler og aktiviteter, som er aftalt. Tilsynet vurderer, at der fortsat skal være opmærksomhed på opfølgning på vejninger. Der er givet anbefalinger i forhold til dokumentation.

#### Efter dialog mellem tilsynet og plejecentret er der, som opfølgning på tilsynsbesøget, aftalt følgende handlinger og aktiviteter i det kommende år:

- At ledelsen på Søndervang sikrer, at der fortsat er fokus på implementering af ernæringsstrategien, herunder vægt og EVS, og følger op på tilbagemeldinger på maden.
- At ledelsen på Søndervang fortsætter det vedvarende fokus på hygiejne og grundig rengøring, herunder særlig supervision af rengøringspersonalet.
- At ledelsen på Søndervang sikrer fokus på det gode arbejdsmiljø gennem fx supervision, mindfulness og onboarding af nye medarbejdere.
- At ledelsen på Søndervang sikrer implementering af Søndervangs retningslinje for medicinhåndtering.
- At ledelsen på Søndervang sikrer fortsat udvikling og fokus på dokumentationspraksis og Fælles sprog III.

#### **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.

#### Dokumentation

Der laves tjek af dokumentationen med henblik på læring samt vejledning og sparring i forhold til den oplevede dokumentation.

Frederiksberg Kommune konverterede omsorgssystemet Care til 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 er, at der er behov for at udvide implementeringen, således at den også løber i 2019.

På baggrund af overstående gives der ved denne tilsynsrunde udelukkende vejledning og sparring i forhold til den oplevede dokumentation og ikke point.

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.

#### **5. Metode ved det aktuelle tilsyn**

Det uanmeldte kommunale tilsyn tager udgangspunkt i en helhedsvurdering af plejecentret. Tilsynet er foretaget over to dage i tidsrummet fra kl. 8.15-17.30.

Tilsynet taler indledningsvis med forstanderen. Ved afslutning af tilsynet gives tilbagemelding på tilsynsresultatet til forstanderen.

4 tilfældigt udvalgte beboere giver tilsagn om at deltage i tilsynet.

Tilsynet foretager tjek af dokumentationen hos de 4 beboere.

Tilsynet hilser på og interviewer de beboere, hvis dokumentation er tjekket. Der foretages kortere samtaler og interviews med i alt 8 andre beboere i forbindelse med måltider. De er tilfældigt udvalgt i forbindelse med tilsynets rundgang på plejecentret. Der er ikke beboere, der ønsker at tale med tilsynet under private forhold.

Der foretages interviews og samtaler med 4 medarbejdere, der ikke har ledelsesbeføjelser. De interviewede medarbejdere er dagvagter og aftenvagter. De har sundhedsfaglig uddannelse og har været ansat mellem 4 måneder og 12 år.

Tilsynet foretager observationer på fællesarealer og observationer hos beboerne og medarbejdere.

Tilsynet bemærker, at der gennem de to dage, hvor tilsynet aflægges, løbende er pårørende, der kommer og går. Tilsynet taler med to pårørende, hvoraf den ene også bor på plejecentret.