



STYRELSEN FOR
PATIENTSIKKERHED

Ældretilsynet Tilsynsrapport Strandhøjen Friplejehjem

Reaktivt tilsyn, 2023

Tilsyn med ældreplejen efter servicelovens §§ 83-87

**Strandhøjen Friplejehjem
Ved Engen 2
5800 Nyborg**

CVR- nummer: 35767878 P-nummer: 1027556732 SOR-ID: 1292941000016006

Dato for tilsynsbesøget: 07-02-2023

Tilsynet blev foretaget af: Styrelsen for Patientsikkerhed, Tilsyn og Rådgivning
Sagsnr.: 35-2511-665

1. Begrundelse og fokus for tilsynet

Begrundelse for tilsyn

Styrelsen for Patientsikkerhed modtog den 17. og den 18. januar 2023 henvendelser fra en læge og pårørende til to beboere om forhold vedrørende kvaliteten af pleje og omsorg på Strandhøjen. Tilsynet var et reaktivt udgående tilsyn på baggrund af bekymringshenvendelserne.

Der blev samme dag udført et reaktivt sundhedsfagligt tilsyn med fokus på patientsikkerheden.

Fokus for tilsyn

Styrelsen for Patientsikkerhed har fokuseret tilsynet på det fulde målepunktsæt for ældretilsynet 2021.

2. Relevante oplysninger

Oplysninger om plejeenheden

- Strandhøjen Frieplejehjem er et nyere friplejehjem i Nyborg Kommune. Plejehjemmet er tilknyttet Danske Diakonhjem og åbnede i oktober 2022.
- Strandhøjen Frieplejehjem er et alment plejehjem. Målgruppen er borgere, som er visiteret til plejebolig.
- Der er 67 lejligheder fordelt på fire etager. Ved tilsynet var der taget tre etager i brug, og der boede 35 borgere i lejlighederne.
- Jane Mægaard Sørensen er plejehjemsleder
- Der er ansat to sygeplejersker, 13 social- og sundhedsassistenter, 12 social- og sundhedshjælpere. Det blev oplyst, at der yderligere var ansat fem social- og sundhedsassistenter og 2 social- og sundhedshjælpere, som skulle tiltræde i løbet af februar og marts måned 2023.
- Der er tilknyttet 18 timelønnede afløsere, hvoraf de otte er sundhedsfagligt uddannet, og de resterende er ufaglærte.
- På tidspunktet for tilsynet var der vakante stillinger, og der var behov for flere gange ugentligt at benytte eksterne vikarer.

Om tilsynet

- Der blev gennemgået to borgerjournaler
- Der blev interviewet syv borgere
- Der blev interviewet fire pårørende
- Der blev foretaget interview med ledelsen:
 - Jane Mægaard Sørensen, plejehjemsleder
 - Yvonne Henriksen, afdelingsleder
- Der blev foretaget interview med fire medarbejdere
- Der blev foretaget observation i fællesrum
- Afsluttende opsamling på tilsynet blev givet til ledelse og udvalgte medarbejdere, en forstander fra et andet diakonhjem og en risikomanager fra Nyborg Kommune
- Tilsynet blev foretaget af:
 - Sidsel Rohde, tilsynskonsulent.
 - Tina Kolding, tilsynskonsulent.

3. Vurdering og sammenfatning

Konklusion efter partshøring

Styrelsen for Patientsikkerhed har i høringsperioden modtaget bemærkninger fra Strandhøjen Frieplejehjem gående på selve håndteringen af tilsynet. Bemærkningerne har ikke givet anledning til ændringer i rapporten.

På baggrund af fundene ved tilsynsbesøget har vi den 22. marts 2023 udstedt et påbud til plejeenheden om senest den 5. april 2023 at opfylde nærmere fastsatte krav for at bringe de konstaterede forhold i orden.

Påbud offentliggøres på stps.dk. Når vi ved nyt tilsyn konstaterer, at et påbud er blevet efterlevet, fjernes det fra hjemmesiden.

Samlet vurdering efter tilsynsbesøg

Styrelsen for Patientsikkerhed har efter tilsynsbesøget den 07-02-2023 vurderet, at plejeenheden indplaceres i kategorien:

Kritiske problemer af betydning for den fornødne kvalitet og påbydes at indstille indflytning af nye borgere.

Vi vurderer, at plejeenheden havde kritiske problemer af betydning for den fornødne kvalitet, idet der var mangler i forhold til Selvbestemmelse og livskvalitet, Trivsel og relationer, Målgrupper og metoder, Organisation, ledelse og kompetencer, Procedurer og dokumentation samt Aktiviteter og rehabilitering.

Borgernes selvbestemmelse og livskvalitet

Borgerne oplevede, at de ikke i tilstrækkelig grad havde selvbestemmelse og indflydelse i forhold til indflydelse på tidspunktet for at modtage hjælp og hjælp til at komme udenfor. Vi vurderer, at det har betydning for den fornødne kvalitet, at borgerne oplever selvbestemmelse og livskvalitet i forbindelse med den hjælp, pleje og omsorg, som plejeenheden yder til borgerne.

Selvbestemmelse og værdighed blev ikke i tilstrækkelig grad understøttet af tone, adfærd og kultur i plejeenheden. Det kom til udtryk ved, at måltiderne kunne være præget af en urolig atmosfære, borgere der måtte vente på få hjælp samt en afløser, der talte i en uværdig tone. Vi vurderer, at det har betydning for den fornødne kvalitet, at borgerne oplever en værdig tone, adfærd og kultur i forbindelse med den hjælp, pleje og omsorg, som plejeenheden yder til borgerne.

Borgernes trivsel og relationer

Borgerne oplevede ikke i tilstrækkelig grad at få hjælp til at leve det liv, som de ønskede, idet en borger var blevet utryg, idet en medarbejder kom for at måle blodtryk uden at kunne redegøre for formålet hermed. Vi vurderer, at det har betydning for den fornødne kvalitet, at borgerne så vidt muligt oplever at kunne leve det liv, de ønsker.

De pårørende oplevede ikke i tilstrækkelig grad at blive inddraget i det omfang, som borgerne ønskede det, idet de manglede information om praktiske forhold i hverdagen og planer for nye tiltag, der var undervejs i plejeenheden. Vi vurderer, at det har betydning for den fornødne kvalitet, at de pårørende er inddraget i borgernes liv og hverdag i det omfang, borgerne ønsker det, og i de tilfælde, hvor borgerne ikke selv er i stand til at varetage egne interesser.

Der manglede beskrivelser af aftaler indgået med de pårørende, som havde betydning for den daglige hjælp, pleje og omsorg. Vi vurderer, at det har betydning for den fornødne kvalitet, at alle medarbejdere via dokumentationen kan tilgå viden om de aftaler, der er indgået med de pårørende for herigennem at kunne inddrage og sikre samarbejdet med de pårørende samt understøtte borgernes relationer.

Målgrupper og metoder

Vi vurderer, at plejeenhedens faglige arbejdsgange og metoder var mangelfulde i forhold til at varetage hjælp, pleje og omsorg samt forebygge magtanvendelse hos borgere med kognitive funktionsnedsættelser

Plejeenheden havde desuden utilstrækkelige faglige arbejdsgange og metoder til systematisk opsporing af og opfølgning på ændringer i borgernes funktionsevne og helbredstilstand. Ligeledes var der utilstrækkelige faglige arbejdsgange og metoder til forebyggelse af funktionsevnetab og forringet helbred hos borgerne. Vi vurderer, at det har betydning for den fornødne kvalitet, at alle medarbejdere kender og anvender relevante faglige arbejdsgange og metoder til forebyggelse af funktionsevnetab og forringet helbred hos borgerne, for at de kan understøtte helbredet og funktionsevnen hos borgerne.

Borgere med kognitive funktionsnedsættelser, psykisk sygdom og/eller misbrug

Borgerne og de pårørende oplevede ikke i tilstrækkelig grad, at hjælp, omsorg og pleje tog højde for borgernes særlige behov vedrørende stimuli, støtte i forhold til humøret og borgerens utryghed. Vi vurderer, at det har betydning for den fornødne kvalitet, at plejeenheden tager højde for særlige behov hos borgerne, og at hjælp, pleje og omsorg er tilpasset borgernes aktuelle situation.

Ledelsen kunne ikke i tilstrækkeligt omfang redegøre for, at plejeenheden havde relevante metoder og arbejdsgange til at udføre hjælp, pleje og omsorg, der tog højde for borgere med særlige behov. Medarbejderne kendte og anvendte ikke i tilstrækkeligt omfang relevante metoder og arbejdsgange til at udføre hjælp, pleje og omsorg, der tog højde for borgere med særlige behov. Vi vurderer, at det har betydning for den fornødne kvalitet, at plejeenheden kender og anvender relevante metoder og arbejdsgange til at udføre hjælp, pleje og omsorg til borgere med særlige behov.

I dokumentationen manglede beskrivelser af hjælp, pleje og omsorg i relevante situationer hos borgere med særlige behov. Det var vedrørende en borger med demens. Vi vurderer, at det har betydning for den fornødne kvalitet, at alle medarbejdere kan tilgå viden om hjælp, pleje og omsorg i relevante situationer, når der ydes hjælp, pleje og omsorg hos borgere med særlige behov.

Forebyggelse af magtanvendelse

Ledelse og medarbejdere kunne ikke i tilstrækkeligt omfang redegøre for, at plejeenheden benyttede metoder og arbejdsgange til at forebygge magtanvendelse, når det var relevant. Vi vurderer, at det har betydning for den fornødne kvalitet, at plejeenheden benytter metoder og arbejdsgange, der kan forebygge magtanvendelse i forbindelse med hjælp, pleje og omsorg til borgere med særlige behov.

Fokus på ændringer i borgernes funktionsevne og helbredstilstand

Borgerne og de pårørende oplevede ikke i tilstrækkelig grad, at plejeenheden var opmærksom på ændringer i borgernes funktionsevne og helbredstilstand, i forhold til vægt og væske ophobninger. Ledelsen kunne ikke i tilstrækkeligt omfang redegøre for, at plejeenheden havde systematiske arbejdsgange til opsporing af og opfølgning på ændringer i borgernes tilstande. Medarbejderne kendte og anvendte ikke i tilstrækkeligt omfang metoder og arbejdsgange til at sikre fokus på ændringer i borgernes tilstand. Vi vurderer, at det har betydning for den fornødne kvalitet, at plejeenheden kender og anvender metoder og arbejdsgange, der sikrer opmærksomhed på ændringer i og opfølgning på borgernes tilstand. Denne opmærksomhed er en forudsætning for at kunne iværksætte social- og plejefaglige indsatser, der sikrer fokus på ændringer af samt opfølgning på funktionsevne og helbredstilstande hos borgerne.

Forebyggelse af funktionsevnetab og forringet helbred hos borgerne

Borgerne og de pårørende oplevede ikke i tilstrækkelig grad, at de fik hjælp rettet mod forebyggelse af væggtab, fald og inkontinens. Vi vurderer, at det har betydning for den fornødne kvalitet, at borgerne og de pårørende oplever, at plejeenheden yder hjælp, omsorg og pleje til forebyggelse af uplanlagt væggtab, tryksår, fald, dehydrering, inkontinens og dårlig mundhygiejne. Denne hjælp er en forudsætning for, at plejeenhedens social- og plejefaglige indsatser understøtter forebyggelse af forringet helbred og funktionsevnetab hos borgerne.

Der var manglende beskrivelser af forebyggende indsatser af væggtab. Vi vurderer, at det har betydning for den fornødne kvalitet af hjælp, pleje og omsorg, at alle medarbejdere via dokumentationen kan tilgå viden om indsatser til forebyggelse af uplanlagt væggtab, tryksår, fald, dehydrering, inkontinens og dårlig mundhygiejne, da dette er en forudsætning for at hjælp, pleje og omsorg kan understøtte forebyggelse af forringet helbred og funktionsevnetab hos borgerne.

Organisation, ledelse og kompetencer

Vi vurderer, at plejeenhedens organisering ikke i tilstrækkelig grad understøttede kerneopgaverne med at sikre fornøden kvalitet af hjælp, omsorg og pleje gennem hele døgnet. Samtidig oplyste plejeenheden, at der løbende var indflytning af nye borgere.

Ledelsen kunne ikke i nødvendigt omfang redegøre for, at organiseringen understøttede plejeenhedens kerneopgaver, og at medarbejderne havde de rette kompetencer i forhold til konsekvent at anvende relevante faglige metoder til borgere med særlige behov og fokus på ændringer, samt igangsætte forløb med træning og rehabilitering ved behov.

Vi vurderer, at det har betydning for den fornødne kvalitet, at plejeenheden har en tværfaglig organisering, at medarbejderne har kompetencer til at udføre kerneopgaven, samt at nye medarbejdere får den fornødne introduktion til kerneopgaverne med at yde hjælp, omsorg og pleje til borgerne.

Procedurer og dokumentation

Vi vurderer, at plejeenhedens dokumentationspraksis ikke i tilstrækkelig grad sikrede videndeling mellem medarbejderne, og dermed ikke i tilstrækkelig grad kunne understøtte sammenhængende social- og plejefaglige indsatser til borgerne.

Ledelsen kunne ikke i tilstrækkelig grad redegøre for, hvordan dokumentationspraksis understøtter sammenhængende social- og plejefaglige indsatser, idet der var flere mangler i dokumentationen. Vi vurderer, at det har betydning for den fornødne kvalitet, at alle medarbejdere via dokumentationen kan tilgå aktuel og relevant viden om borgernes tilstande og de social- og plejefaglige indsatser, som borgerne har behov for.

Borgernes aktuelle ressourcer og udfordringer i forhold til egenomsorg, praktiske opgaver, mobilitet, mentale funktioner, samfundsliv og generelle oplysninger var ikke fyldestgørende beskrevet, idet mentale udfordringer hos en borger ikke var beskrevet. Vi vurderer, at det har betydning for den fornødne kvalitet, at alle medarbejdere via dokumentationen kan tilgå aktuel og relevant viden om borgernes ressourcer og udfordringer, da dette er en forudsætning for at kunne tilrettelægge hjælp, pleje og omsorg til borgerne.

Borgere med behov for rehabiliteringsforløb efter § 83a

Ledelsen kunne ikke i tilstrækkelig grad redegøre for, hvordan plejeenheden tilrettelagde rehabiliteringsforløb med udgangspunkt i borgernes mål, idet de ikke havde en fastlagt praksis herfor. Vi vurderer, at det har betydning for den fornødne kvalitet, at borgernes evne til at være selvhjulpne kan bevares og styrkes gennem forløb med rehabilitering, når det er relevant for borgerne.

Borgere med behov for hjælp med aktiverende sigte efter § 83

Borgerne og de pårørende oplevede ikke i tilstrækkeligt omfang, at de blev inddraget i at fastsætte mål for personlig og praktisk hjælp med aktiverende sigte. Ledelsen og medarbejdere kunne ikke redegøre for arbejdsgange i plejeenheden, der sikrede målfastsættelse for personlig og praktisk hjælp og borgernes mål for praktisk hjælp var ikke beskrevet.

Vi vurderer, at det har betydning for den fornødne kvalitet, at alle medarbejdere kender og kan fremfinde beskrivelse af borgernes mål for den personlige og praktiske hjælp, da dette er en forudsætning for at kunne tage højde for målene i forbindelse med at yde hjælp, pleje og omsorg hos borgerne.

Borgere med behov for genoptræning og vedligeholdende træning efter § 86

Ledelsen og medarbejdere kunne ikke redegøre for, at plejeenheden sikrede, at træningsforløb blev tilrettelagt og gennemført helhedsorienteret og tværfagligt ud fra borgernes mål.

Vi vurderer, at det har betydning for den fornødne kvalitet, at plejeenheden bidrager til at tilrettelægge og gennemføre træning ud fra borgernes mål, således at borgerne støttes i at bevare eller øge deres funktionsevne og livskvalitet.

Tilbud om aktiviteter

Borgerne oplevede ikke i tilstrækkelig grad, at der var mulighed for at deltage i meningsfulde aktiviteter, idet to borgere savnede meningsfuld aktivitet i hverdagen.

Vi vurderer, at det har betydning for den fornødne kvalitet, at borgerne har mulighed for at deltage i meningsfulde aktiviteter.

Opsamling

Det er styrelsens samlede vurdering, at der i plejeenheden var omfattende mangler, som forekom indenfor alle temaerne i målepunkterne. Vi har lagt vægt på, at der ikke var en organisering, metoder og arbejdsgange, der i tilstrækkelig grad tilgodeså en fornøden kvalitet af pleje og omsorg til borgerne, herunder til borgere med særlige behov. Borgerne oplevede mangler i relation til selvbestemmelse, værdighed, trivsel og forebyggende indsatser. Der var ikke en sikker praksis for fokus på ændringer i

borgerne helbred og funktionsevne, målsætning for personlig og praktisk hjælp samt for at tilbyde træning og rehabilitering ved behov. Samtidig oplyste plejeenheden at de løbende havde indflytning af nye borgere.

Efter tilsynet har styrelsen afholdt et møde med plejeenheden og Nyborg Kommune, samt modtaget en redegørelse fra plejeenheden omhandlende tiltag for at rette op på de mangler, der blev konstateret under tilsynet. Denne redegørelse har imidlertid ikke ændret på vores samlede vurdering. På den baggrund vurderer vi, at der i plejeenheden er kritiske problemer af betydning for den fornødne kvalitet i forhold til i den hjælp, pleje og omsorg, der ydes til borgerne.

Krav

Fundene ved tilsynet giver anledning til, at Styrelsen for Patientsikkerhed stiller følgende krav:

Målepunkt	Krav
1.1 Borgernes selvbestemmelse og livskvalitet	• At plejeenheden sikrer, at borgerne oplever at have selvbestemmelse, indflydelse og medinddragelse i eget liv • At plejeenheden sikrer, at tonen, adfærden og kulturen i plejeenheden understøtter borgernes selvbestemmelse og værdighed
2.1 Borgernes trivsel og relationer	• At plejeenheden medvirker til, at borgerne så vidt muligt kan leve det liv, de ønsker. • At plejeenheden sikrer, at pårørende bliver inddraget, og at der lyttes i overensstemmelse med borgerens ønsker og behov • At plejeenheden sikrer, at aftaler af betydning for borgernes daglige, hjælp, pleje og omsorg er beskrevet i den social- og plejefaglige dokumentation
3.1 Borgere med kognitive funktionsnedsættelser, psykisk sygdom og/eller misbrug	• At plejeenheden sikrer, at borgere med særlige behov får den rette hjælp, omsorg og pleje, der tager højde for deres særlige behov og udfordringer. • At plejeenheden sikrer, at der anvendes faglige metoder og arbejdsgange til at tilrettelægge hjælp, omsorg og pleje til borgere med særlige behov. • At plejeenheden sikrer, at der er kendskab til faglige metoder og arbejdsgange til hjælp, omsorg og pleje af borgere med særlige behov. • At plejeenheden sikrer, at der anvendes faglige metoder og arbejdsgange til hjælp, omsorg og pleje af borgere med særlige behov.

	• At plejeenheden sikrer, at der hos borgere med særlige behov findes beskrivelser i den social- og plejefaglige dokumentation af den hjælp, pleje og omsorg, som ydes til disse borgere i relevante situationer.
3.2 Forebyggelse af magtanvendelse	• At plejeenheden sikrer en praksis for, at der anvendes metoder og arbejdsgange til forebyggelse af magtanvendelse. • At plejeenheden sikrer, at der er kendskab til metoder og arbejdsgange til forebyggelse af magtanvendelse • At plejeenheden sikrer, at der er anvendes metoder og arbejdsgange til forebyggelse af magtanvendelse.
3.3 Fokus på ændringer i borgernes funktionsevne og helbredstilstand	• At plejeenheden har fokus på ændringer i borgerens sædvanlige tilstand • At plejeenheden sikrer en praksis, hvor der er fokus på faglige metoder og redskaber samt arbejdsgange til systematisk opsporing og opfølgning på ændringer i borgernes fysiske og psykiske funktionsevne og helbredstilstand. • At plejeenheden sikrer en praksis, hvor der er kendskab til faglige metoder og redskaber samt arbejdsgange til systematisk opsporing og opfølgning på ændringer i borgernes fysiske og/eller psykiske funktionsevne og helbredstilstand. • At plejeenheden sikrer en praksis, hvor der anvendes faglige metoder og redskaber samt arbejdsgange til systematisk opsporing og opfølgning på ændringer i borgernes fysiske og/eller psykiske funktionsevne og helbredstilstand.
3.4 Forebyggelse af funktionsevnetab og forringet helbred hos borgerne	• At plejeenheden sikrer, at der er opmærksomhed på, at hjælp, pleje og omsorg er rettet mod at forebygge funktionsevnetab og forringet helbred. • At plejeenheden sikrer, at social- og plejefaglige indsatser med henblik på forebyggelse af funktionsevnetab og forringet helbred fremgår af borgerenes dokumentation.
4.1 Organisation, ledelse og kompetencer	• At plejeenheden sikrer, at organiseringen understøtter plejeenhedens udførsel af kerneopgaverne • At plejeenheden sikrer, at der bliver arbejdet med introduktion af nye medarbejdere
5.1 Plejeenhedens dokumentationspraksis	• At plejeenheden sikrer, at dokumentationspraksis understøtter sammenhængende social- og plejefaglige indsatser • At plejeenheden sikrer, at medarbejderne kender praksis for den social- og plejefaglige dokumentation • At plejeenheden sikrer, at medarbejderne følger praksis for den social- og plejefaglige dokumentation • At plejeenheden sikrer, at borgernes aktuelle ressourcer og udfordringer er beskrevet i den social- og plejefaglige dokumentation i forhold til hjælp, pleje og omsorg.

6.1 Borgere med behov for rehabiliteringsforløb efter §83a	• At plejeenheden sikrer, at der foreligger en praksis for tilrettelæggelse af helhedsorienterede og tværfaglige rehabiliteringsforløb, som tager udgangspunkt i borgernes egne mål • At plejeenheden sikrer, at medarbejderne kender arbejdsgangene for, at gennemføre helhedsorienterede og tværfaglige rehabiliteringsforløb, som tager udgangspunkt i borgerens egne mål • At plejeenheden sikrer, at medarbejderne følger arbejdsgangene for at gennemføre helhedsorienterede og tværfaglige rehabiliteringsforløb, som tager udgangspunkt i borgerens egne mål
6.2 Borgere med behov for hjælp med aktiverende sigte efter §83	• At plejeenheden sikrer, at borgeren og eventuelt pårørende i videst muligt omfang oplever, at blive inddraget i, at fastsætte mål for personlig og praktisk hjælp med aktiverende sigte • At plejeenheden sikrer, at der er en praksis for, at fastsætte mål for personlig og praktisk hjælp med aktiverende sigte • At plejeenheden sikrer, at medarbejderne kender arbejdsgangene for, at fastsætte mål for personlig og praktisk hjælp med aktiverende sigte • At plejeenheden sikrer, at medarbejderne følger arbejdsgangene for, at fastsætte mål for personlig og praktisk hjælp med aktiverende sigte • At plejeenheden sikrer, at mål for personlig og praktisk hjælp med aktiverende sigte er beskrevet i den social- og plejefaglige dokumentation
6.3 Borgere med behov for genoptræning og vedligeholdelsestræning efter §86	• At plejeenheden sikrer, at der er en praksis for, hvordan genoptrænings- og vedligeholdelsestræningsforløb bliver tilrettelagt, og udført helhedsorienteret og tværfagligt • At plejeenheden sikrer, at der er en praksis for, at der bliver sat mål for de enkelte borgers forløb • At plejeenheden sikrer, at medarbejderne kan redegøre for målene for genoptrænings- og vedligeholdelsesforløbene hos relevante borgere • At plejeenheden sikrer, at medarbejderne kan redegøre for hvordan træningselementer og aktiviteter bliver inddraget i den daglige hjælp, pleje og omsorg hos relevante borgere
6.4 Tilbud om aktiviteter til borgere	• At plejeenheden sikrer, at borgerne har mulighed for at, deltage i meningsfulde aktiviteter

4. Fund ved tilsynet

1.1 Borgernes selvbestemmelse og livskvalitet

Målepunkt		Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
A	Borgerne oplever selvbestemmelse, indflydelse og medinddragelse i eget liv		X		En borger savnede mere indflydelse på tidspunktet for at modtage hjælp til pleje. En anden borger savnede, at få hjælp til at komme udenfor i det omfang vedkommende ønskede.
B	Ledelsen kan redegøre for plejeenhedens arbejde med at bevare og fremme de enkelte borgers livsudfoldelse, herunder selvbestemmelse, medindflydelse og livskvalitet	X			
C	Medarbejdernes beskrivelse af praksis afspejler, at de arbejder med at bevare og fremme borgernes livsudfoldelse, herunder selvbestemmelse, medindflydelse og livskvalitet	X			
D	Borgernes vaner og ønsker er beskrevet i den social- og plejefaglige dokumentation	X			
E	Selvbestemmelse og værdighed bliver understøttet af tone,		X		Tre borgere oplevede det uværdigt, at måltiderne kunne være præget af en urolig atmosfære, og at der var borgere, der måtte vente

	adfærd og kultur i plejeenheden				på hjælp til at spise. Desuden at en afløser talte i en uværdig tone.
--	---------------------------------	--	--	--	--

1.2 Pleje af borgere ved livets afslutning

Målepunkt		Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
A	Borgere oplever tryghed ved at tale med medarbejderne om ønsker til livets afslutning	X			
B	B.1 Ledelsen kan redegøre for, hvordan borgernes ønsker til livets afslutning bliver indhentet og om muligt imødekommet	X			
B	B.2 Ledelsen kan redegøre for, at medarbejderne har de fornødne kompetencer i forhold til pleje og omsorg ved livets afslutning.	X			
C	C.1 Medarbejderne kan redegøre for pleje og omsorg ved livets afslutning	X			
C	C.2 Medarbejderne kan redegøre for, hvor de finder borgernes eventuelle ønsker til livetsafslutning i den social- og plejefaglige dokumentation.	X			

2.1 Borgernes trivsel og relationer

Målepunkt		Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
A	A.1 Borgerne oplever - så vidt muligt - at få hjælp til at kunne leve det liv, de ønsker		X		En borger angav, at mistrives og være utryg, idet borger i et tilfælde havde oplevet, at en medarbejder kom for at måle blodtryk uden at kunne redegøre for formålet hermed.
A	A.2 Pårørende oplever at blive inddraget, og at der bliver lyttet til dem i overensstemmelse med borgernes ønsker og behov.		X		Tre ud af fire pårørende tilkendegav at mangle information om diverse forhold, som for eksempel navn på kontaktpersonen og vedrørende telefonisk tilbagemelding på aftaler.
B	B.1 Ledelsen kan redegøre for plejeenhedens arbejde med at understøtte borgernes trivsel.	X			
B	B.2 Ledelsen kan redegøre for, at plejeenheden understøtter borgernes relationer, herunder inddragelse af og samarbejde med pårørende samt borgernes deltagelse i det omgivende samfund, hvis borgerne ønsker det.	X			
C	C.1 Medarbejdernes beskrivelse af praksis afspejler, at de inddrager borgerne og tager udgangspunkt i deres behov og ønsker i omsorgen og plejen.	X			
C	C.2 Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de understøtter borgernes tilknytning til eventuelle pårørende og det omgivende samfund.	X			

D	Aftaler der er indgået med de pårørende, som betyder noget for den daglige hjælp, pleje og omsorg, er beskrevet i den social- og plejefaglige dokumentation.		X		I en ud af to stikprøver manglede beskrivelse af, at det var aftalt, at de pårørende stod for ærinder samt borgerens økonomiske forhold.
---	--	--	---	--	--

3.1 Borgere med kognitive funktionsnedsættelser, psykisk sygdom og/eller misbrug

	Målepunkt	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
A	Borgerne og eventuelt pårørende oplever, at borgerne får hjælp, omsorg og pleje, der tager højde for de særlige behov.		X		En borger oplevede ikke tilstrækkelig hjælp i forhold til en utryghed, når en anden borger gik ind i hendes lejlighed, uden at være inviteret. Borgeren ønskede ikke at låse sin dør af hensyn til at nattevagten kunne komme ind. En borger oplevede utilstrækkelig støtte i forhold til problemer med humøret. En borger oplevede at savne tilpas med stimuli.
B	Ledelsen kan redegøre for de faglige metoder og arbejdsgange, der bliver brugt i plejeenheden.		X		Ledelsen redegjorde for, at plejeenheden manglede tilstrækkelige faglige metoder til at hjælpe borgere med kognitive udfordringer.
C	C.1 Medarbejderne kender de ovennævnte metoder og arbejdsgange til hjælp, omsorg og pleje.		X		Medarbejderne kendte og anvendte ikke i tilstrækkelig grad metoder til at hjælpe

					borgere med kognitive udfordringer.
C	C.2 Medarbejderne bruger de ovennævnte metoder og arbejdsgange til hjælp, omsorg og pleje.		X		Medarbejderne kendte og anvendte ikke i tilstrækkelig grad metoder til at hjælpe borgere med kognitive udfordringer.
D	Målgruppens særlige behov for hjælp, omsorg og pleje er i relevante situationer beskrevet i den social- og plejefaglige dokumentation.		X		I en ud af to stikprøver manglede beskrivelse af borgerens særlige behov for hjælp under plejen, med baggrund i borgerens demenslidelse.
E	Tone, adfærd og kultur afspejler, at borgerne får hjælp, omsorg og pleje, der tager højde for deres funktionsevnenedsættelse.	X			

3.2 Forebyggelse af magtanvendelse

Målepunkt		Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
A	Ledelsen kan redegøre for, hvilke metoder og arbejdsgange plejeenheden inddrager i deres indsats for at understøtte, at magtanvendelse så vidt muligt undgås.		X		Ledelsen redegjorde for, at plejeenheden manglede tilstrækkelige metoder til at hjælpe borgere med kognitive udfordringer.
B	B.1 Medarbejderne kender plejeenhedens faglige metoder og arbejdsgange for at forebygge magtanvendelse.		X		Medarbejderne kendte og anvendte ikke i tilstrækkelig grad metoder til at forebygge magtanvendelse.

B	B.2 Medarbejderne bruger plejeenhedens faglige metoder og arbejdsgange for at forebygge magtanvendelse.		X		Medarbejderne kendte og anvendte ikke i tilstrækkelig grad metoder til at forebygge magtanvendelse.
C	Faglige metoder og arbejdsgange, der bliver brugt til at forebygge magtanvendelse hos konkrete borgere, er beskrevet i den social- og plejefaglige dokumentation.			X	Der var ved tilsynet ingen borgere, hvor dette var aktuelt.

3.3 Fokus på ændringer i borgernes funktionsevne og helbredstilstand

Målepunkt		Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
A	Borgeren og eventuelt pårørende oplever, at medarbejderne er opmærksomme på ændringer i borgerens sædvanlige tilstand.		X		En borger oplevede, at der ikke var tilstrækkeligt fokus på et væggtab. En anden borger oplevede, at utilstrækkeligt fokus på ændringer i form af hævede hænder og smerter i ben.
B	Ledelsen kan redegøre for, hvordan plejeenheden arbejder systematisk med opsporing af og opfølgning på ændringer i borgernes fysiske og psykiske funktionsevne og helbredstilstand, herunder brug af arbejdsgange, faglige metoder og redskaber.		X		Plejeenheden arbejdede ikke systematisk med at opspore og følge op på ændringer idet habituelle tilstande ikke var beskrevet. Der var desuden ikke en fast praksis for, hvor der skulle dokumenteres, så alle kunne vide, hvad de skulle holde øje med hos borgerne.
C	C.1 Medarbejderne kender ovennævnte arbejdsgange,		X		Medarbejderne kendte og anvendte ikke i tilstrækkelig

	faglige metoder og redskaber.				grad metoder til at rette fokus på ændringer hos borgerne.
C	C.2 Medarbejderne bruger ovennævnte arbejdsgange, faglige metoder og redskaber.		X		Medarbejderne kendte og anvendte ikke i tilstrækkelig grad metoder til at rette fokus på ændringer hos borgerne.
D	Ændringer i borgerens fysiske og/eller psykiske funktionsevne og helbredstilstand samt opfølgning herpå er beskrevet i den social- og plejefaglige dokumentation.	X			

3.4 Forebyggelse af funktionsevnetab og forringet helbred hos borgerne

Målepunkt		Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
A	Borgerne og eventuelt pårørende oplever, at hjælp, omsorg og pleje er rettet mod at forebygge uplanlagt væggtab, tryksår, fald, dehydrering, inkontinens og dårlig mundhygiejne.		X		To borger oplevede utilstrækkelig hjælp til at forebygge væggtab. En tredje borger oplevede utilstrækkelig hjælp til at forebygge fald og inkontinens.
B	Ledelsen kan gøre rede for plejeenhedens arbejdsgange og faglige metoder for hjælp, omsorg og pleje til borgere i risiko for uplanlagt væggtab, tryksår, fald, dehydrering, inkontinens og dårlig mundhygiejne.	X			

C	C.1 Medarbejderne kender plejeenhedens fastlagte arbejdsgange og faglige metoder for hjælp, omsorg og pleje til borgere i risiko for uplanlagt vægttab, tryksår, fald, dehydrering, inkontinens og dårlig mundhygiejne.	X			
C	C.2 Medarbejderne bruger plejeenhedens fastlagte arbejdsgange og faglige metoder for hjælp, omsorg og pleje til borgere i risiko for uplanlagt vægttab, tryksår, fald, dehydrering, inkontinens og dårlig mundhygiejne.	X			
D	Social- og plejefaglige indsatser med henblik på at forebygge uplanlagt vægttab, tryksår, fald, dehydrering, inkontinens og dårlig mundhygiejne er beskrevet i den social- og plejefaglige dokumentation, hvor det er relevant.		X		I en ud af to stikprøver manglede beskrivelse af forebyggelse af vægttab.

4.1 Organisation, ledelse og kompetencer

Målepunkt		Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
A	Ledelsen kan redegøre for, hvordan plejeenhedens organisering understøtter kerneopgaverne.		X		Organiseringen understøttede ikke i tilstrækkelig grad kerneopgaverne, idet der var utilstrækkelige faglige metoder og kompetencer til at hjælpe borgere med særlige behov. Dette var også tilfældet angående metoder til at fokusere på ændringer og opfølgning samt sikre forløb med rehabilitering og træning. Samtidig oplyste plejeenheden, at der løbende var indflytning af nye borgere.

B	Ledelsen kan redegøre for, at medarbejderne har de nødvendige kompetencer til at varetage kerneopgaverne, herunder hvordan der bliver arbejdet med rekruttering og introduktion af nye medarbejdere.		X		Ledelsen kunne ikke i tilstrækkeligt omfang redegøre for, at der var de nødvendige kompetencer til at varetage kerneopgaverne, idet der var utilstrækkelige faglige metoder og kompetencer til at hjælpe borgere med særlige behov. Dette var også tilfældet angående metoder til at fokusere på ændringer og opfølgning samt sikre forløb med rehabilitering og træning.
C	Ledelsen kan redegøre for ansvars- og opgavefordeling blandt medarbejderne, herunder for elever/studerende og vikarer.	X			
D	D.1 Medarbejderne kender ansvars- og opgavefordelingen.	X			
D	D.2 Medarbejderne følger ansvars- og opgavefordelingen	X			

5.1 Plejeenhedens dokumentationspraksis

Målepunkt		Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
A	A.1 Ledelsen har fastlagt en praksis for den social- og plejefaglige dokumentation, herunder hvornår, hvor og hvordan der skal dokumenteres, hvem der har ansvaret for at dokumentere, og	X			

	hvordan viden bliver delt mellem medarbejderne.				
A	A.2 Ledelsen kan redegøre for, hvordan dokumentationspraksis understøtter sammenhængende social- og plejefaglige indsatser.		X		Plejeenheden dokumentationspraksis understøttede ikke i nødvendigt omfang indsatserne, idet den aftalte praksis ikke var fuldt implementeret.
B	B.1 Medarbejderne kender plejeenhedens praksis for den social- og plejefaglige dokumentation.		X		Plejeenheden dokumentationspraksis understøttede ikke i nødvendigt omfang indsatserne, idet den aftalte praksis ikke var fuldt implementeret.
B	B.2 Medarbejderne følger plejeenhedens praksis for den social- og plejefaglige dokumentation.		X		Plejeenheden dokumentationspraksis understøttede ikke i nødvendigt omfang indsatserne, idet den aftalte praksis ikke var fuldt implementeret.
C	C.1 Borgernes aktuelle ressourcer og udfordringer i forhold til egenomsorg, praktiske opgaver, mobilitet, mentale funktioner, samfundsliv og generelle oplysninger er beskrevet i den social- og plejefaglige dokumentation.		X		I en ud af to stikprøver manglede beskrivelse af mentale funktioner.
C	C.2 Borgerens behov for hjælp, omsorg og pleje er afdækket, og afledte social- og plejefaglige indsatser er beskrevet i den social- og plejefaglige dokumentation.	X			
C	C.3 Afvigelser fra de social- og plejefaglige indsatser er	X			

	beskrevet i den social- og plejefaglige dokumentation.				
--	--	--	--	--	--

6.1 Borgere med behov for rehabiliteringsforløb efter 83a

Målepunkt		Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
A	Borgeren og eventuelt pårørende oplever, at de bliver inddraget i at fastsætte mål for rehabiliteringsforløbet.			X	Der var ved tilsynet ingen borgere, hvor dette var aktuelt.
B	Ledelsen kan redegøre for, hvordan plejeenheden arbejder med at tilrettelægge, helhedsorienterede og tværfaglige rehabiliteringsforløb, som tager udgangspunkt i borgernes egne mål.		X		Plejeenheden kunne ikke redegøre for tilrettelæggelsen af rehabiliterings- og træningsforløb.
C	C.1 Medarbejderne kender plejeenhedens arbejdsgange for at gennemføre helhedsorienterede og tværfaglige rehabiliteringsforløb, som tager udgangspunkt i borgerens egne mål.		X		Plejeenheden havde ikke en fastlagt praksis for at sikre rehabiliteringsforløb ved behov.
C	C.2 Medarbejderne følger plejeenhedens arbejdsgange for at gennemføre helhedsorienterede og tværfaglige rehabiliteringsforløb, som tager udgangspunkt i borgerens egne mål.		X		Plejeenheden havde ikke en fastlagt praksis for at sikre rehabiliteringsforløb ved behov.
D	D.1 Ved opstart af rehabiliteringsforløb er en individuel vurdering med udgangspunkt i borgerens			X	Der var ved tilsynet ingen borgere, hvor dette var aktuelt.

	ressourcer, ønsker, behov og egne mål samt en tidsramme for forløbet beskrevet i den social- og plejefaglige dokumentation.				
D	D.2 Borgerens funktionsevne er ved afslutning af rehabiliteringsforløbet beskrevet i den social- og plejefaglige dokumentation.			X	Der var ved tilsynet ingen borgere, hvor dette var aktuelt.

6.2 Borgere med behov for hjælp med aktiverende sigte efter §83

Målepunkt		Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
A	Borgeren og eventuelt pårørende oplever, at de i videst mulig omfang bliver inddraget i at fastsætte mål for personlig og praktisk hjælp med aktiverende sigte.		X		Borgerne var ikke blevet inddraget i at fastsætte mål ved en samtale herom.
B	Ledelsen kan redegøre for målfastsættelsen for personlig og praktisk hjælp med aktiverende sigte.		X		Ledelsen kunne ikke redegøre for en fastlagt praksis med målfastsættelse for personlig og praktisk hjælp med aktiverende sigte.
C	C.1 Medarbejderne kender plejeenhedens arbejdsgange for at fastsætte mål for personlig og praktisk hjælp med aktiverende sigte.		X		Plejeenheden havde ikke en arbejdsgang for målfastsættelse for personlig og praktisk hjælp med aktiverende sigte.
C	C.2 Medarbejderne følger plejeenhedens arbejdsgang for at fastsætte mål for personlig og praktisk hjælp med aktiverende sigte.		X		Plejeenheden havde ikke en arbejdsgang for målfastsættelse for personlig og praktisk hjælp med aktiverende sigte.

D	Mål for personlig og praktisk hjælp med aktiverende sigte er beskrevet i den social og plejefaglige dokumentation.		X		I begge stikprøver manglede beskrivelse af mål for praktisk hjælp med aktiverende sigte.

6.3 Borgere med behov for genoptræning og vedligeholdelsestræning efter §86

Målepunkt		Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
A	Borgeren og eventuelt pårørende oplever, at de færdigheder, borgeren har brug for i sine daglige gøremål, er en del af forløbet ved genoptræning og vedligeholdelsestræning.			X	Der var ved tilsynet ingen borgere, hvor dette var aktuelt.
B	Ledelsen kan redegøre for, hvordan forløb ved genoptræning og vedligeholdelsestræning bliver tilrettelagt og udført helhedsorienteret og tværfagligt, herunder at der bliver sat mål for de enkelte borgers forløb.		X		Plejeenheden havde ikke en praksis for at sikre træning efter §86 ved behov.
C	Medarbejderne kan redegøre for målene for forløbene ved genoptræning og vedligeholdelse hos relevante borgere, og hvordan de - hos disse borgere - inddrager træningselementer og - aktiviteter i den daglige hjælp, pleje og omsorg.		X		Plejeenheden havde ikke en praksis for at sikre træning efter §86 ved behov.

D	D.1 Formål med borgerens forløb ved genoptræning og vedligeholdelsestræning er beskrevet i den social- og plejefaglige dokumentation.			X	Der var ved tilsynet ingen borgere, hvor dette var aktuelt.
D	D.2 Ændringer i forhold til borgerens forløb ved genoptræning og vedligeholdelse er løbende beskrevet i den social- og plejefaglige dokumentation.			X	Der var ved tilsynet ingen borgere, hvor dette var aktuelt.

6.4 Tilbud om aktiviteter til borgere

Målepunkt		Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
A	A.1 Borgeren og eventuelt pårørende har haft en samtale med medarbejdere i plejeenheden om, hvilke aktiviteter der er meningsfulde for borgeren.		X		To borgere savnede invitation til en samtale om meningsfuld aktivitet i hverdagen.
A	A.2 Borgeren oplever at have mulighed for at deltage i meningsfulde aktiviteter.		X		To borgere savnede meningsfuld aktivitet.
B	Ledelsen kan redegøre for, hvordan borgerne og eventuelt pårørende bliver inddraget i og motiveres til at deltage i aktiviteter, der er meningsfulde for den enkelte borger.	X			
C	C.1 Medarbejderne kender borgernes ønsker og behov for deltagelse i meningsfulde aktiviteter.	X			
C	C.2 Medarbejderne har fokus på, at borgerne bliver	X			

	understøttet i deres evne til selv at udføre meningsfulde aktiviteter.				
--	--	--	--	--	--

5. Begrundelse for tilsynet

I satspuljeaftalen for 2018-2021 blev der oprindeligt indgået en aftale om, at Styrelsen for Patientsikkerhed pr. 1. juli 2018 skal føre et risikobaseret tilsyn med den social- og plejefaglige indsats på plejecentre, midlertidige pladser og hjemmeplejeenheder efter servicelovens §§ 83-87 i en forsøgsperiode på fire år¹. Ved aftale om udmøntning af reserven til foranstaltninger på social-, sundheds- og arbejdsmarkedsområdet 2021-2024 blev det besluttet, at forlænge ældretilsynet med yderligere 4 år fra 2021-2024, og at ældretilsynet forsat skulle varetages af Styrelsen for Patientsikkerhed som hidtil².

Formålet med tilsynet er at styrke det social- og plejefaglige tilsyn på ældreområdet samt vurdere om den social- og plejefaglige hjælp, omsorg og pleje, den enkelte plejeenhed yder, har den fornødne kvalitet. Formålet er også at bidrage til læring i forhold til den social- og plejefaglige hjælp, omsorg og pleje, der ydes i de enkelte plejeenheder.

I bekendtgørelsen³ er der fastlagt følgende seks temaer, som tilsynet skal omfatte i forhold til at afdække en fornødne kvalitet i den social- og plejefaglige indsats:

- Selvbestemmelse og livskvalitet, herunder værdig død
- Trivsel og relationer
- Målgrupper og metoder
- Organisation, ledelse og kompetencer
- Procedurer og dokumentation
- Aktiviteter og rehabilitering

På baggrund af de seks temaer er der udarbejdet 13 målepunkter, som repræsenterer vigtige risikotemaer i forhold til at vurdere den fornødne kvalitet.

Tilsynet er et organisationstilsyn. Det vil sige, at det er plejeenheden, der er genstand for tilsynet. Eventuelle fejl og mangler bliver anskuet ud fra et organisatorisk synspunkt.

Uddybning af målepunkter samt referencer ligger på vores hjemmeside på dette link:

<https://stps.dk/da/sundhedsprofessionelle-og-myndigheder/social-og-plejefagligt-tilsyn-paa-aeldreomraadet/>

¹ <https://www.regeringen.dk/media/4365/satspuljeaftaletekst-paa-aeldreomraadet.pdf>

² [Aftale om udmøntning af reserven til foranstaltninger på social-, sundheds- og arbejdsmarkedsområdet 2 021-2024](#)

³ Bekendtgørelse nr. 652 af 25. maj 2018 om Styrelsen for Patientsikkerheds tilsyn med ældreplejen

6. Vurdering af plejeenheden

På baggrund af tilsynet kategoriseres plejeenheder i disse kategorier:

Ingen problemer af betydning for den fornødne kvalitet i personlig og praktisk hjælp, omsorg og pleje
Mindre problemer af betydning for den fornødne kvalitet i personlig og praktisk hjælp, omsorg og pleje
Større problemer af betydning for den fornødne kvalitet i personlig og praktisk hjælp, omsorg og pleje
Kritiske problemer af betydning for den fornødne kvalitet i personlig og praktisk hjælp, omsorg og pleje

Vores kategorisering sker på baggrund af samlet vurdering af den fornødne kvalitet i den social- og plejefaglige indsats med konkret afsæt i de målepunkter, der er gennemgået. Der er i vurderingen lagt vægt på både opfyldte og ikke opfyldte målepunkter. Vores vurdering er baseret på de forhold, der var tilstede ved vores aktuelle ældretilsyn, herunder fx i forbindelse med tilsynets interview med borgere, pårørende, medarbejdere og ledelse samt ved foretagne stikprøver i borgernes omsorgsjournaler på tilsynsdagen.

Vi har forskellige sanktionsmuligheder afhængigt af kategoriseringen af den enkelte plejeenhed i forhold til vurderingen af forhold af betydning for den fornødne kvalitet i den social- og plejefaglige indsats på stedet.

Afhængig af kategoriseringen kan et tilsynsbesøg blive fulgt op af henstillinger til plejeenheden om at udarbejde og fremsende en handleplan for, hvordan plejeenheden vil følge op på uopfyldte målepunkter.

Hvis vi vurderer, at der ved tilsynet var problemer af betydeligt omfang eller få forhold af større omfang, og at de medfører risiko for den fornødne kvalitet i personlig og praktisk hjælp, omsorg og pleje, eller vi vurderer, at der er problemer af større omfang, og at disse medfører en *væsentligt* forøget risiko for den fornødne kvalitet i personlig og praktisk hjælp, omsorg og pleje, kan vi give et påbud med krav til den social- og plejefaglige indsats eller om at virksomheden på plejeenheden skal indstilles helt eller delvist.

Påbud kan blive fulgt op på forskellige måder afhængig af, hvilke målepunkter der ikke var opfyldt ved tilsynet. Det kan være i form af dokumentation af forskellige forhold eller i form af fornyet tilsynsbesøg, afhængig af hvilke målepunkter, der ikke er opfyldt.

Hvis vi ved ældretilsynet bliver opmærksomme på mangler, der ikke er omfattet af tilsynets kompetence, kan vi give disse information videre til den kompetente myndighed.

Tilsynet er et organisationstilsyn. Det vil sige, at det er plejeenheden, der er genstand for tilsynet, ikke de enkelte medarbejdere.