

Tilsynsrapport - ENDELIG

**Uanmeldt kommunalt tilsyn i Vesthimmerland Kommune
ved:**

Plejecenter

Røde Kors Hjemmet

Bøgevej 2

9670 Løgstør

Tilsynet er gennemført den 4. april 2022

POWER CARE

Baggrund	3
Siden sidst	3
Tilsynets konklusion og anbefalinger	4
Læsevejledning	7
Siden tilsyn i 2021	8
Fund og tilsynets vurderinger	8
Kompetencer og tværfagligt samarbejde	10
Livskvalitet herunder selvbestemmelse, aktiviteter, og en værdig død	10
Ernæringsindsats	11
Samarbejde med beboere og pårørende	12
Generelt - ledelse	13

Baggrund

Med henvisning til § 151 i lov om social service, gennemføres det årlige uanmeldte tilsyn på plejehjem og centre i Vesthimmerland kommune.

Tilsynet har fokus på de kommunale opgaver efter

- Lov om Social Service § 83 og 86, og de af byrådet vedtagne Kvalitetsstandarder – Samlet katalog over kvalitetsstandarder på plejeområdet 2022
- Værdighedspolitik for 2018-2022
- Vesthimmerland Kommunes fokuspunkter for tilsyn 2022.

Tilsynets metode har været gennemgang af dokumentation, observationer samt dialog med borgere, medarbejdere og pårørende på baggrund af på forhånd udarbejdede målepunkter.

Der er i 2022 fokus på:

- Kvalitetsudvikling og læring herunder dokumentation
- Kompetencer og tværfagligt samarbejde
- Livskvalitet herunder selvbestemmelse, aktiviteter, og en værdig død
- Ernæringsindsats
- Samarbejde med beboere og pårørende

Fysiske rammer

På Røde Kors Hjemmet bor 38 beboere heraf er en aflastningsstue.

Det fremstår rent og roligt med en venlig og imødekommende atmosfære

På Røde Kors Hjemmet er der ansat 47 deltidsansatte medarbejdere.

Der er desuden tilknyttet 6 afløsere, hvoraf 3 er sygeplejestuderende, 3 ufaglærte og en køkkenleder som er ansvarlig for henholdsvis køkken, rengøring og vask af beboernes tøj.

Siden sidst

Siden tilsynet i 2021 har der på Røde Kors Hjemmet været fokus på

- Dokumentation
- Sikring af social og sundhedsassistenternes kompetencer.
- Introduktion af nye medarbejdere
- UTH
- Corona

Tilsynets vurdering er udarbejdet på baggrund af

- Interviews med
 - 4 beboere
 - 4 pårørende
 - 4 medarbejdere
 - Leder i plejeenheden

Tilsynets konklusion og anbefalinger

På baggrund af de samlede undersøgelser ved det uanmeldte tilsyn i 2021, er Tilsynets konklusioner, at Røde Kors Hjemmet lever op til lovgivning, værdighedspolitik, de kommunale kvalitetsstandarder og fokuspunkter for tilsyn 2022 med følgende vurdering:

- **Mindre tilfredsstillende**

Bedømmelsen mindre tilfredsstillende opnås, når forholdene på flere områder kan karakteriseres som utilstrækkelige, og hvor der er konstateret en del og/eller væsentlige mangler, som det vil kræve en bevidst og målrettet indsats at afhjælpe.

Det mindre tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger, fx anbefaling om udarbejdelse af handleplan.

Tilsynets vurdering:

Tilsynet oplever, at der er en imødekommende kultur, empati og omsorg for beboerne, som tydeligt observeres under besøget og gennem interview med beboere og deres pårørende. Beboere og pårørende er delvis tilfredse.

Der er anbefalinger under

- Ledelse
- Utilsigtede hændelser (UTH)
- Dokumentation
- Samarbejde med de pårørende

Tilsynet anbefaler at der laves handlingsplaner på:

- Utilsigtede hændelser (UTH)
 - at Røde Kors Hjemmets ledelse
 - sætter fokus på UTH og definerer skriftligt, hvad en UTH er
 - præciserer at UTH dokumenteres i Cura
 - prioriterer at opsamle den allerede indsamlede information vedr. UTH
 - drager læring af UTH'er, der vedrører glemt medicin og fald
 - integrerer den opsamlede den viden om UTH'er i den daglige pleje og omsorg
- Dokumentation i Cura
 - at Røde Kors Hjemmets ledelse
 - prioriterer undervisning i dokumentation i Cura på lige fod med andre kompetencer i plejen f.eks genopfriskning af " Den Røde Tråd i dokumentation"
 - fokuserer på vigtigheden i, at medarbejderne selvstændigt kan tilgå og dokumentere i Cura
- Samarbejde med pårørende
 - at medarbejderne øger opmærksomheden og tager initiativ til at afholde et møde med den pårørende og leder i lignende situationer. Formålet er at få belyst klagen og vurdere, om den burde give anledning til ændringer
 - at den pårørende, der har fremført oplevelsen af, at der gik for lang tid før læge blev tilkaldt inviteres til et møde med afd. sygeplejersken for at få kritikken drøftet igennem

- at leder og medarbejdere er opmærksomme på
 - den usagte kritik hos pårørende
 - at iværksætte mere generelt debat med de pårørende, og fortæller hvor meget det betyder, at de kommer frem med ros og også kritik.
 - Dette kan ske
 - individuelt, når de pårørende besøger deres familiemedlemmer
 - når der er forskellige arrangementer på hjemmet
 - i indflytningssamtalen, hvor det kan det være hensigtsmæssigt at få det præciseret
 - ved at italesættes i velkomstsamtalen, at der er papirer i velkomstmappen, at der et afsnit om ros og ris

- Generelt - ledelse
 - at Røde Kors Hjemmets ledelse
 - sætter fokus på ledelse i 2022, da ledelsen er under omorganisering og forstanderstilling er vakant
 - at der bliver udvist stor omhu med at beskrive de kompetencer, der er brug for på Røde Kors Hjemmet ved ansættelse af den fremtidige forstander
 - at der ansættes en kompetent leder med stor ledererfaring, som kan fastholdes i institutionen i længere tid
 - at der ved næste tilsynsbesøg vurderes, hvordan den ny ledelse fungerer

Kommentar: Jette Vendelbo, Røde Kors Plejehjemmet Løgstør

UTH og dokumentation:

Organisationsændringen skal understøtte netop arbejdet med UTH og læring af disse, samt undervisning i Cura og FSIII.

Funktion skal også være ansvarlig for samarbejdet med pårørende- specielt med fokus på indflytningssamtale og opfølgning på disse.

Vi oplever at medarbejderne dokumenter ved UTH, det blev desuden drøftet ved tilsynet og fundet frem i Cura

Pårørende:

Samarbejdet og dialog med pårørende har ikke været mulig de seneste 2 år, da samfundet og især ældre og sårbare har været hel og delvis lukket ned pga. corona situationen og vi er igen i gang med at inddrage de pårørende i samarbejdet. Der skal etableres et bruger-pårørende råd hurtigst muligt, senest i juni 2022.

Samarbejdet med de pårørende, som synes der gik for lang tid inden lægen blev kontaktet, er inviteret til et møde.

Vi har gennemgået forløbet med borgeren, som blev indlagt den 28. feb. Med diagnosen covid og kom hertil igen den 2. marts til forsat isolation, behandlingen på hospitalet er O2 og det er seponeret ved udskrivelse. Den 8. marts er der ordineret spray ventoline pga. dyspnø, den 9. marts er borger afebril. Bliver genindlagt den 14. marts midt om natten og her ønsker borger ikke, der skal tages kontakt til pårørende pga. tidspunktet. I forløbet er der blevet løbende observeret og der har været lægekontakt/stuegang den 8. marts. Og med baggrund i diagnosen covid, mener jeg ikke, vi har været for lang tid om at tage lægekontakt mhb. indlæggelse igen.

Der er taget kontakt til pårørende og de ønsker ikke yderlig dialog om episoden.

Ledelse:

Den 4. april er samarbejdet med Anne Marie Overgaard afsluttet, på baggrund af samarbejdet ikke fungerede optimal. Siden da har Bestyrelsen for Røde Kors Hjemmet ansat undertegnet som forstander, og der vedtaget en organisationsændring, som er vedhæftet som fil.

Den ene stilling som teamkoordinator er besat og den anden er slået i den i uge 16.

Læsevejledning

Rapporten er opbygget med en indledende beskrivelse af målgruppen, fysiske rammer og kvalitetsforbedrende initiativer iværksat siden tilsyn i 2021.

Derefter findes tilsynets anbefalinger efter det uanmeldte besøg med placering i de nedenstående kategorier:

- Særdeles tilfredsstillende

Bedømmelsen særdeles tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres som fremragende og eksemplariske, og hvor tilsynet har konstateret ingen, få eller mindre væsentlige mangler, som let vil kunne afhjælpes. Det særdeles tilfredsstillende resultat kan følges op af tilsynets anbefalinger.

- Meget tilfredsstillende

Bedømmelsen meget tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres ved at være gode og tilstrækkelige, og hvor tilsynet har konstateret få mangler, som relativt let vil kunne afhjælpes. Det meget tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.

- Tilfredsstillende

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

- Mindre tilfredsstillende

Bedømmelsen mindre tilfredsstillende opnås, når forholdene på flere områder kan karakteriseres som utilstrækkelige, og hvor der er konstateret en del og/eller væsentlige mangler, som det vil kræve en bevidst og målrettet indsats at afhjælpe. Det mindre tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger, fx anbefaling om udarbejdelse af handleplan.

- Ikke tilfredsstillende

Bedømmelsen ikke tilfredsstillende opnås, når forholdene generelt kan karakteriseres som utilstrækkelige og uacceptable, og hvor der er konstateret mange og/eller alvorlige mangler, som det vil kræve en radikal indsats at afhjælpe. Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges op af tilsynets anbefalinger om, at problemområderne håndteres i umiddelbar forlængelse af tilsynet samt at der udarbejdes handleplan, eventuelt i samarbejde med forvaltningen. Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.

Siden tilsyn i 2021

På Røde Kors Hjemmet har haft udfordringer med flere lederskift på kort tid. Siden juni 2021 har der været 2 forstandere og forstanderstilling er fortsat vakant

- Forstander
 - Den første forstander blev sygemeldt i juni 2022
 - Den næste forstander blev ansat 17 januar 2022 og fratrådte igen d. 28. marts 2022
 - Der har været en konstitueret ledergruppe på 4 personer, der har varetaget ledelsen. Gruppen har bestået af en sygeplejerske, en aktivitetsmedarbejder, en køkkenleder og en administrativ medarbejder, som er tidligere stedfortræder for forstander. Sygeplejersken trådte ud af gruppen efter tre måneder for at fokusere på de faglige opgaver.
- Afd. sygeplejerske
 - Siden den 1. februar 2022 har der været ansat en afd. sygeplejerske. Hun er ansvarlig for plejen på Røde Kors Hjemmet. Det har været en meget turbulent tid for medarbejderne, og på nuværende tidspunkt er det ikke afklaret, hvornår en ny forstander tiltræder

Siden sidste tilsyn er arbejdet med:

- dokumentation, og der er to superbrugere til Cura
- der har været fokus på, at der er social og sundhedsassistenter kompetencer i alle vagter
Der er social og sundhedsassistenter i dagvagt i hver afdeling. Det tilstræbes, at der er to i aftenvagt og en i nattevagt
- der er udarbejdet et skriftligt introduktionsprogram, og alle nyansatte følger dette
- der er arbejdet med utilsigtede hændelser (UTH) vedr. glemt medicin og fald, som nu indsamles af en social og sundhedsassistent, som indberetter til Styrelsen for patientsikkerhed
- Corona har i perioder betydet, at der har været mange smittede både beboere og medarbejdere
- den nødvendige pleje og omsorg er blevet ydet

Fund og tilsynets vurderinger

Kvalitetsudvikling og læring herunder dokumentation

Kommunikation

De 4 interviewede medarbejdere giver alle udtryk for, at der er en god tone i forhold til beboerne. Tilsynet oplever, at der er en respektfuld omgangstone, og at medarbejderne behandler beboerne individuelt.

Hos en beboer kommunikerer de ved at aflæse mimik og lyde, og hos en anden er det ved fagter og nik. Tilsynet oplever, at der er plads til både sjov og alvor.

Medarbejderne oplever at tonen imellem dem som er god.

Det har været en svær tid med lederskifte og manglende leder. Der er to medarbejdere der giver udtryk for, at der er ro nu med en ny afd. sygeplejerske.

En medarbejder siger, at hun er glad for at gå på arbejde nu og en anden, der har været ansat i 14 dage og oplever, at hun er taget godt imod. To medarbejdere siger, at hvis der opstår noget surhed, drøfter de det med hinanden og afslutter det straks.

Medarbejderne lytter til beboernes ønsker og behov.

En medarbejder giver et eksempel, hvor en beboer ikke har lyst til at tage med til en familiefest. Det tager hun initiativ til at få talt med familien om, og beboer bliver hjemme.

Dokumentation

Der triageres en gang om ugen.

Medarbejderne orienterer sig i Cura ved vagtens begyndelse, om der er sket ændringer. Der er to superbrugere, og det er et ønske fra den ene, at der fremover bliver flere medarbejdere, der bliver opkvalificeret i Cura, så de ikke skal spørge superbruger, hvor de skal dokumentere forskellige opgaver. Medarbejderne er fortæller, at de er usikre på, under hvilke overskrifter de skal dokumentere i Cura.

Ved stikprøvekontrol i Cura, konstaterer Tilsynet, at "vaner", "habilt samtykke" er i orden. Det er også dokumenteret i Cura, hvis der ikke skal ske genoplivning.

Utsigtede hændelser (UTH).

Medarbejderne registrerer UTH vedr. fald og medicin på papir, som samles på kontoret.

Det er fremadrettet besluttet, at der er en social og sundhedsassistent, der er ansvarlig for at samle disse og sende dem videre. Der bliver ikke efterfølgende draget læring af disse indberetninger. Der bliver ikke heller ikke drøftet forebyggelse og evt. ændrede handlinger i forhold til disse indberetninger.

Der bliver ikke dokumenteret i Cura ved UTH.

Klager.

Siden sidst er der ikke registreret nogen klager. De 4 medarbejdere oplyser, at de drøfter kritik og undren med de pårørende. De medinddrager leder, hvis det bliver nødvendigt. Hvis dialogen giver anledning til nye handlinger dokumenteres i Cura.

Afd. sygeplejersken kommer med et eksempel, hvor hun hver 14. dag har møde med et ægtepar, fordi den ene ægtefælle endnu ikke har accepteret sin kroniske sygdom og klager over forskellige forhold.

På mødet drøftes de forskellige klagepunkter og situationen afklares med det samme.

Der dokumenteres i Cura, hvis der indgås nye aftaler.

Tilsynets vurderinger:

Røde Kors Hjemmet lever ikke op til god dokumentation på følgende punkter

- UTH.
- Dokumentation i Cura

Tilsynets anbefaler:

- Utsigtede hændelser (UTH)
 - at Røde Kors Hjemmets ledelse
 - sætter fokus på UTH og definerer skriftligt, hvad en UTH er
 - præciserer at UTH dokumenteres i Cura
 - prioriterer at opsamle den allerede indsamlede information vedr. UTH
 - drager læring af UTH'er, der vedrører glemt medicin og fald
 - integrerer den opsamlede viden om UTH'er i den daglige pleje og omsorg
- Denne organisationsændring skal understøtte netop arbejdet med UTH og læring af disse, samt undervisning i Cura og FSIII. Funktion skal også være ansvarlig for samarbejdet med

pårørende- specielt med fokus på indflytningssamtale og opfølgning på disse. Vi oplever at medarbejderne dokumenter ved UTH, det blev desuden drøftet ved tilsynet og fundet frem i Cura

- Dokumentation i Cura
 - at Røde Kors Hjemmets ledelse
 - prioriterer undervisning i dokumentation i Cura på lige fod med andre kompetencer i plejen f.eks genopfriskning af " Den Røde Tråd i dokumentation"
 - fokuserer på vigtigheden i, at medarbejderne selvstændigt kan tilgå og dokumentere i Cura

Kompetencer og tværfagligt samarbejde

Kompetencer

Alle medarbejdere kompetenceafklares. Der er skemaer i mappe på kontoret.

Afd. sygeplejersken oplyser, at der dokumenteres i Cura når der er uddelegeret en kompetence hos den enkelte beboer.

Der har været afsat tid til det at medarbejderne har deltaget i de obligatoriske e-learningprogrammer.

En medarbejder har deltaget i på kurset "Fælles sprog 3".

En medarbejder har deltaget i kursus vedr. dysphagi og en anden skal deltage i april 2022. Det er planlagt at sende i alt 10 medarbejdere på dette kursus .

Tværfaglig samarbejde

De 4 medarbejdere giver udtryk for, at der er et godt tværfagligt samarbejde, dels i afdelingen, men også på tværs af afdelinger. En medarbejder giver udtryk for, at man altid kan spørge en kollega, hvis man er i tvivl om noget.

Der er en god dialog med eksterne samarbejdspartnere.

På røde Kors Hjemmet kommer to læger på skift en gang om ugen og en fysioterapeut to gange om ugen.

Der er godt samarbejde internt til sygeplejerske, aktivitetsmedarbejder m. fl.

Tilsynets vurderinger:

I alle målepunkter lever Røde Kors Hjemmet op til lovgivningen, de kommunale kvalitetsstandarder, værdighedspolitikken og fokuspunkter for 2022 for kompetencer og tværfagligt arbejde

Tilsynets anbefaler:

Tilsynet har ingen bemærkninger

Livskvalitet herunder selvbestemmelse, aktiviteter, og en værdig død

Livskvalitet

Indflytningssamtalen bruges også til at få afstemt forventninger.

Indflytningssamtalen finder sted fra ca. 14 dage til 4 uger efter indflytning. Det er afd. sygeplejersken og kontaktperson, der deltager i samtalen.

Der er udarbejdet en velkomstmappe, som udleveres på mødet, som bl.a. indeholder nogle sider, hvor de pårørende sammen med beboer kan udfylde beboerens livshistorie.

Livshistorie

Det aftales, hvem der dokumenterer livshistorien i Cura. Alle kan supplere efterfølgende, hvis der kommer nye oplysninger. Livshistorien bruges aktivt i omgangen med beboerne. Den er med til at give en forståelse af, hvem beboeren er.

Ved stikprøvekontrol finder Tilsynet at livshistorien er dokumenteret i Cura. Hos en beboer var der dokumenteret, at beboer ikke ønskede at give oplysninger.

Værdig død

Værdig død drøftes første gang ved indflytningsamtalen.

Medarbejderne drøfter det med beboerne, når det falder naturligt ind.

Desuden er der en folder, "Min sidste vilje", som lægger op til en drøftelse af den værdige død.

Selvbestemmelse.

De 4 medarbejdere giver udtryk for, at de er lyttende i forhold til beboernes ønsker og behov. De respekterer så vidt det er muligt disse ønsker.

Tilsynet oplevede hos en beboer uden sprog, hvor tålmodig en medarbejder prøvede at forstå, hvad han egentlig gav udtryk for. Det lykkedes for medarbejder, og det skabte glæde.

Beboerne bestemmer selv, om de ønsker at spise på stuen eller i fællesrum. De vælger selv, hvilke aktiviteter de deltager i. Ved tilsynsbesøget var mange samlet til fælles TV serie, og andre sad i fællesrummet og drak kaffe. Der var en rolig og rar atmosfære.

Aktiviteter

Der foregår mange aktiviteter på Røde Kors Hjemmet.

I fællesrummet spises de daglige måltider. I salen er der fælles film og tv, der er gymnastik 2 gange om ugen, gudstjeneste, banko starter op igen og bagedage også. Der er sang og hyggeligt samvær.

Der er ansat en aktivitetsmedarbejder og terapien er åben daglig. Der er formiddagskaffe daglig.

Der er en stor gruppe af frivillige, der tager beboerne med på gåture og busture. Aktiviteterne har været droslet helt ned under corona, men er langsomt startet op igen.

Der er tre årlige fester, hvor de pårørende også kan deltage - forårsfest, familiade, julefrokost.

Tilsynets vurderinger:

I alle målepunkter lever Røde Kors Hjemmet op til lovgivningen, de kommunale kvalitetsstandarder, værdighedspolitikken og fokuspunkter for 2022 for god inkludering af borgerens livskvalitet herunder aktiviteter og en værdig død

Tilsynets anbefaler:

Tilsynet har ingen bemærkninger

Ernæringsindsats

Vejning og måltider

Beboerne vejes en gang om måneden og efter behov. Ved triagerings møder bliver vægtudsving drøftet, og evt ændringer registreres. Beboerne spiser oftest i fællesrummet, hvor medarbejderne sidder med ved bordene. De ser om, der bliver spist tilstrækkeligt, og om der er ændringer i det normale mønster.

Der bliver produceret mad fra grunden i køkkenet, og der laves diverse diæter.
Der er fokus på tandstatus om der sker ændringer, og om omsorgstandplejen skal kontaktes.

Tilsynets vurderinger:

I alle målepunkter lever Røde Kors Hjemmet op til lovgivningen, de kommunale kvalitetsstandarder, værdighedspolitikken og fokuspunkter for 2022 for god ernæringsindsats

Tilsynets anbefaler:

Tilsynet har ingen bemærkninger

Samarbejde med beboere og pårørende

Beboere

Tilsynet besøger 5 beboere, hvoraf de to ikke har noget sprog. Den ene kan forstå og svare med nik og hovedrysten. Han er godt tilfreds med plejen og omsorgen. Han er glad for medarbejderne, og der er en god relation til medarbejderen. Det kræver tålmodighed at forstå ham, men der er tid til, at han får gjort sig forståelig. De 3 øvrige beboere giver verbalt udtryk for, at de er godt tilfredse med plejen og omsorgen. De oplever, at medarbejderne er respektfulde og lytter til deres ønsker og behov. Der er også plads til sjove bemærkninger. Beboerne deltager alle i forskellige aktiviteter som gymnastik og sang. En beboer siger, at hun også er glad for at sidde hjemme hos sig selv. Der er kontaktpersonordning.

Pårørende

Tilsynet har haft telefonisk kontakt til 4 pårørende. Alle 4 pårørende giver udtryk for, at de er godt tilfreds med den pleje og omsorg, der ydes på Røde Kors Hjemmet. De oplever, at medarbejderne er imødekommende, og at de har et godt samarbejde med dem.

En pårørende fortæller, at indflytningssamtalen, og modtagelsen var god. Der skal afholdes et opfølgningsmøde, hvor de skal drøfte den sidste vilje. Hun oplever, at hun får besked ved ændringer.

En pårørende oplyser, at hans far er glad for medarbejderne, de er søde og imødekommende. Hver dag kører de faderen over til hustru, der bor i bolig tæt på hjemmet. Denne pårørende har et kritikpunkt vedr. tilkald af læge. Han oplevede, at det tog for lang tid før medarbejderne reagerede. Faderen blev indlagt to gange dels for corona og dels for lungebetændelse. Han oplyser, at samarbejdet ellers fungerer godt, og at på pågældende tidspunkt undlod at fortælle leder og medarbejderne om sin oplevelse.

En pårørende fortæller en oplevelse fra et besøg, hvor hendes familiemedlem alene og sidder ikke med gruppen. Det synes, hun ikke var i orden. Tilsynet opfordrer hende til fremadrettet at sige det til medarbejderne.

En pårørende giver udtryk for, at de tager sig godt af hans mor. Han er tilfreds med det hele. Han oplever, at han bliver medinddraget og har et godt samarbejde med medarbejderne. De første tre måneder tog moderen ti kilo på, men lige nu er hendes humør ikke så godt

Medarbejderne oplever, at de har et godt samarbejde med de pårørende. De tager dialogen med dem, når de kommer på hjemmet og ringer til dem ved ændringer.

Tilsynets vurderinger:

Tilsynet vurderer, at samarbejdet med de pårørende kan blive bedre.

I alle andre målepunkter lever Røde Kors Hjemmet op til lovgivningen, de kommunale kvalitetsstandarder, værdighedspolitikken og fokuspunkter for 2022 for et godt samarbejde med beboere og pårørende.

Tilsynets anbefaler:

- at medarbejderne øger opmærksomheden og tager initiativ til at afholde et møde med den pårørende og leder i lignende situationer. Formålet er at få belyst klagen og vurdere, om den burde give anledning til ændringer
- at den pårørende, der har fremført oplevelsen af, at der gik for lang tid før læge blev tilkaldt inviteres til et møde med afd. sygeplejersken for at få kritikken drøftet igennem
- at leder og medarbejdere er opmærksomme på
 - den usagte kritik
 - at iværksætte mere generelt debat med de pårørende, og fortæller hvor meget det betyder, at de kommer frem med ros og også kritik.
 - Dette kan ske
 - individuelt, når de pårørende besøger deres familiemedlemmer
 - når der er forskellige arrangementer på hjemmet
 - i indflytningssamtalen, hvor det kan det være hensigtsmæssigt at få det præciseret
 - ved at italesættes i velkomstsamtalen, at der er papirer i velkomstmappen, at der et afsnit om ros og ris

Tilsynet omfatter ikke de læge- og sundhedsfaglige aspekter, herunder medicinbehandling, som er underlagt tilsyn fra Styrelsen for patientsikkerhed. I tilfælde af åbenlyst uhensigtsmæssige forhold, ville vi på trods heraf selvfølgelig reagere og orientere rette myndighed.

Generelt - ledelse

Røde Kors Hjemmet har siden juni 2021 været uden forstander kun afbrudt af en kort ansættelse fra medio januar til slut marts 2022. Afd. sygeplejersken ansat d. 1. februar 2022.

Tilsynet anbefaler at:

- der sættes fokus på ledelse i 2022, da ledelsen er under omorganisering og forstanderstilling er vakant.
- der ved ansættelse af fremtidig leder bliver udvist stor omhu med at beskrive de kompetencer, der er brug for på Røde Kors Hjemmet
- at der ansættes en kompetent leder med stor ledererfaring, som kan fastholdes i institutionen i længere tid
- at der ved næste tilsynsbesøg vurderes, hvordan den ny ledelse fungerer.

Afsluttende opsamling på tilsynets fund blev givet til stedets afd sygeplejerske

Tilsynet blev foretaget den 4. april 2022 af Seniorkonsulent Elsebeth Norlen