

**Rapport fra**

**Uanmeldt tilsyn på**  
**Plejecentret Sophienborg**  
**3. december 2019**

**Tilsynsførende:**

Afdelingschef Hella Obel  
Chefkonsulent Christian Blaase Johansen

**Tidspunkt for tilsyn:**

**3. december 2019**  
**Kl. 08.00-11:00**

## Konklusion på tilsyn

Sophienborg Plejehjem fremstår som et hus, der har fokus på trivsel og faglighed. Såvel beboere, medarbejdere og ledere udtrykker glæde ved at hhv. bo og arbejde på Sophienborg. Borgerne, der var udtrukket til journalgennemgang og interview, var alle på nær en udfordret i forhold til at kunne deltage i et interview. Til gengæld var det tydeligt at mærke imødekommenhed og hygge ved besøg i enhederne.

Interview med ledere og medarbejdere fortalte om et år præget af større udskiftning og mere sygdom i personalegruppen end vanligt. Det er tilsynets vurdering, at det på tilsynstidspunktet er tilbage i et stabilt leje, dog med den fortsatte stigning i personaleomsætning, der er generel for området. Det udfordrer økonomien, hvilket har fyldt en del gennem året. Trods dette melder personalet, at det er godt at arbejde på Sophienborg.

## Indledning

Inden tilsynsbesøget var der foretaget journalaudit hos fire tilfældigt udvalgte borgere.

Selve tilsynsbesøget blev indledt med at dele erfaringer og konklusioner fra journalgennemgangen med ledergruppen samt udvalgte medarbejdere for at sikre vidensdeling og kompetenceudvikling ift. Fælles Sprog III (FSIII). Efterfølgende var der dialog med ledergruppen. Bagefter blev de fire borgere, hvor der var foretaget journalaudit, besøgt med henblik på interview. Afslutningsvis var der interview med fire medarbejdere.

Som hovedregel indeholder tilsynsrapporten kun en beskrivelse af de forbedringsmuligheder, der er ift. journalen. Dvs. de elementer, som er tilfredsstillende beskrevet, er ikke nævnt.

Overordnet er der tale om veldokumenteret journaler som har en rød tråd. Der er dog en række generelle opmærksomhedspunkter, som der er behov for at kigge nærmere på for at sikre en endnu mere tydelig rød tråd i journalerne.

- Det skal være mere tydeligt i journalen, hvornår næste opfølgning er. Journalen bør opdateres, når specifikke indsatser ikke længere er relevante.
- Arbejdsgange for beskrivelse af borgerens helbredstilstande skal følges, specielt i forhold til borgerens nuværende og forventede niveau, samt borgerens mål og forventninger.
- Det skal være tydeligt også i helbredstilstande, hvilken medicin borger får.
- Det opfordres til, at skemaet ”Indflytning på plejecenter” også benyttes til de borgere, som har boet på Sophienborg i flere år, selv om der er tale om et nyt skema.
- Generelle oplysninger skal være beskrevet og opdateret løbende.

## Interview med ledelsen

I det forgangne år har der været en større personaleudskiftning end normalt, samt langtidssygdom som har fyldt meget ift. budgettet på Sophienborg. Dette har medført en række initiativer, som er blevet drøftet med medarbejderne, f.eks. at der ikke gøres brug af vikarer i dagtimerne, og at vikarer kun bruges når det er absolut nødvendigt i aften, nat og weekend. Det har været en stor ledelsesmæssig opgave at sikre prioritering af kerneopgaven gennem dialog med medarbejderne, både for at sikre forståelse og fortsat arbejdsglæde i hverdagen.

Lederne fortæller, at der sker mange gode ting på Sophienborg, og man bliver glad ift. den faglige udvikling og fokus på beboerens trivsel.

I fem ud af syv enheder er der en kompleksitet ift. pleje og omsorg af beboerne, som er meget udfordrende ift. normeringen og til tider i forhold til kompetencer. Det er nødvendigt med stadig

opmærksomhed ift. de ufaglærte afløsere. Flere medarbejdere fortæller til lederne, at de oplever i hverdagen ikke at have mulighed for at gøre tingene godt nok.

Der er afholdt flere kompetenceforløb for at give medarbejderne forskellige redskaber til at håndtere en presset hverdag. Lederne oplever, at der er tryk hos medarbejderne til at snakke med ledelsen om de udfordringer, de møder i hverdagen.

Det kan være rigtig svært at knokle i hverdagen og samtidig komme ud af året med et økonomiske underskud.

Ift. implementering af FSIII metoden er Sophienborg forholdsvis godt med, og det er nu detaljerne, der er behov for at få styr på. Fornemmelsen er, at FSIII metoden er svær at forstå for medarbejderne. Det er en daglig kamp at få det til at give mening og finde den røde tråd samt at få overblik.

Der bliver arbejdet aktivt med ”I sikre hænder”, og det er nu en del af hverdagen, dog med fortsat behov for løbende fokus. Der arbejdes med tryksårspakken i alle enheder og medicinpakken i to enheder. Ledelsen prøver at huske og fejre succeserne ift. ”I sikre hænder”, så medarbejderne store indsats værdsættes.

”En omkring borgeren” er ikke et fokuseret indsatsområde pt., men der er opmærksomhed på, at inddrage Træningssektionen, hvis der er et behov.

Ift. at forebygge (gen)indlæggelser er erfaringen, at der ikke er ret mange indlæggelser. De indlæggelser, der måtte være, gennemgås efterfølgende af områdelederne med sygeplejerskerne.

Der er ansat ni sygeplejersker på Sophienborg, som er med i både den daglig pleje og i de komplekse forløb samtidig med, at de sikrer opfølgning på utilsigtede hændelser, laver løbende gennemgang af beboernes journaler og sikrer vejledning af kollegaerne.

Der er stor ledelsesmæssig fokus på det forebyggende arbejde herunder at sikre, at der triageres og/eller holdes tavlemøde dagligt.

Der er mange komplekse borgere med demens på Sophienborg, hvilket fylder meget. Medarbejderne knokler for at finde de rigtig veje ind til den enkelte.

Generelt fylder magtanvendelse ikke meget, men der har været enkelte borgere, hvor det har været nødvendigt at gøre brug af magt for at forhindre dem i at komme til skade ex i trafikken. Der bliver talt meget med medarbejderne omkring magtanvendelse og hvilke indsatser, der kan afprøves for at forebygge magtanvendelse.

Sophienborg har ikke haft tilsynsbesøg fra Styrelsen for Patientsikkerhed i 2019.

## **Interview med beboerne**

### **Mand i starten af 80'erne**

Manden sidder ved spisebordet med de andre beboere og aktivitetsmedarbejderen, da tilsynet ankommer. Han vil gerne snakke, og vi bliver enige om at gå ned i hans lejlighed. Manden virker tryk, glad og snakkesalig, men det er svært at føre en sammenhængende samtale. Dog svarer han, at han har det godt.

Manden fortæller lidt om sit arbejdsliv og hans ture rundt i Nordsjælland. Endvidere fortæller han begejstret, at Sophienborg er så dejligt om sommeren, og at han er glad for de stier, man kan gå rundt på.

Generelt er der en fin rød tråd i journalen. Dog mangler der mere uddybende dokumentation i de generelle oplysninger ift. hans livshistorie, som relaterer sig til hans demensproblematik.

## **Mand i starten af 90'erne**

Manden sidder i sin lejlighed og spiser morgenmad. Han er imødekommende og vil gerne deltage i et interview.

Manden er glad for at bo på Sophienborg og fortæller, at han helst vil opholde sig mest i sin egen lejlighed.

Maden synes han ikke er noget at råbe hurra for, ”men måske har det noget at gøre med mine smagsløg”, som han selv udtrykker det. Kødet synes han er sejt, og det er meget svært at skære ud. Han er også træt af alt det farsmad, der serveres.

Manden deltager ikke i de aktiviteter som plejehjemmet tilbyder, fordi han ikke ønsker at være selskabelig. Han oplyser endvidere, at han ikke ønsker at spise med de andre, fordi han nyder at spise alene.

Aktivitetsmedarbejderen er sød og venlig, men han sender hende væk, da han helst vil være for sig selv.

En typisk dag går med at kigge på sin Ipad, se fjernsyn, læse bøger og nyde udsigten. Han får af og til besøg af sin kone og to børn.

Manden fortæller endvidere, at han er faldet for nyligt, men at han meget hurtigt fik hjælp, selvom han ikke kunne huske at trykke på sin alarm

Grundlæggende er journalen velbeskrevet, bl.a. ift. døgnrytmeplanen og de aftaler, der er indgået ved indflytning. Der skal dog kigges nærmere på enkelte punkter, bl.a. ift. vægt.

## **Kvinde i midten af 80'erne**

Afdelingen var fint pyntet til jul. I fællesrummet var et par beboere ved at spise morgenmad og en anden i gang med at lægge vasketøj sammen. Personalet i afdelingen vurderede, at et besøg ville være for forvirrende for kvinden, der var udtrukket til tilsyn, hvorfor besøg blev fravalgt.

Journalen bør gennemgås for at få den opdateret med nye oplysninger og oplysninger, der ikke længere er relevante, skal afsluttes. Der er enkelte mangler der skal afklares for at sikre den røde tråd.

## **Kvinde i starten af 80'erne**

Kvinden var netop færdig med sit morgentoilette og lå i sin seng for at spare kræfter til en kontrol på hospitalet senere på dagen. Kvinden, der lider af demens, var meget glad og udtrykte med få ord, at hun var glad for at bo på Sophienborg. Boligen og afdelingen som helhed fremstod rolig, pæn og hyggelig.

Der er generelt en fin rød tråd i journalen. Der er dog enkelte steder, hvor journalen kunne blive mere tydelig til gavn for borger og personalet, f.eks. ift. døgnrytmeplanen og de generelle oplysninger.

### **Interview med medarbejderne**

Medarbejderne beskriver Sophienborg som en god arbejdsplads. Som udfordringer fortæller de, at det er svært at rekruttere nye medarbejdere, der er travlt, der er pres på det faste personale, der er mange komplekse borgere og der skal spares penge, men alligevel er Sophienborg et rart sted at være.

Ledelsen har besluttet, at der ikke må bruges vikarer pga. den pressede økonomi. Medarbejderne håber, at dette bliver ændret snart.

Pt. er der ubesatte stillinger, bl.a. fordi det er svært at rekruttere assistenter. Medarbejderne oplever, at når de møder ind om morgenen, får de tildelt opgaver, som de ikke regnede med, oveni de planlagte opgaver.

Hvis der var mulighed for at gøre noget mere eller på en anden måde, ville medarbejderne ønske, at der var mere tid til at lave noget med beboerne. Fx at kunne lave noget én til én med en beboer, som at tage ned til slottet eller bare lave noget andet spontant. Det er svært at finde tiden og prioritere fx at sætte sig ned med en beboer og drikke en kop kaffe, fordi der ikke bliver målt på ”de bløde ting” i hverdagen, men kun ting som dokumentation.

Medarbejderne kunne godt tænke sig en mere synlig ledelse, især i disse tider, hvor der ikke er mulighed for brug af vikarer. Herved vil lederne få et bedre indblik i, hvad der sker ude i enhederne. Samtidig er der en stor forståelse for, at ledelsen også har travlt.

Der er mange mails i hverdagen, også ift. omsorgssystemet fra både de systemansvarlige samt superbrugerne. Men generelt er informationsniveauet OK. Der er tilfredshed med, at medarbejderne får referater fra ledermøderne. Dialogmøderne er også gode, men desværre er der mange fra enhederne der ikke når med, pga. planlægning. Der er et ønske om, at datoerne for dialogmøderne fremover fastlægges i god tid, så det bliver nemmere at planlægge, at så mange som muligt kan deltage.

For nye medarbejdere udarbejdes der et fint introduktionsprogram, men når hverdagen rammer, sker der ofte ændringer, hvor der er behov for at sikre opfølgning. Det er tungt, hvis man skal lære folk op, der ikke er motiveret. Generelt bliver der brugt meget tid og mange kræfter på at sikre oplæring af nye medarbejdere, hvilket i år har været særligt slemt, pga. sygdom og opsigelser.

Det der betyder noget ift. arbejdsglæde i hverdagen er følgende:

- Gode kolleger
- At blive hørt af ledelsen
- Når man tager chancer, og der er opbakning
- Gode fysiske rammer
- Glæden ved at snakke med beboerne.