

# Tilsynsrapport ROK 2022

---



**30. marts 2022**

---

**Aabenraa Kommune  
Anna Marie Jensen  
Kira Jessen**

---

## Indholdsfortegnelse

Formål.....	3
Tilsynsmetode og score.....	3
Generel info.....	4
Opfølgning fra sidste tilsyn.....	5
Kvalitetstema.....	5
Trivsel og værdighed.....	5
Sundhed og rehabilitering.....	6
Dokumentation.....	7
Ledelse og kompetencer.....	8
Plejhjemsoversigten.....	9
Inddragelse af pårørende.....	9
Tilsynets konklusion.....	10
Godkendt med anbefaling og/eller anmærkning.....	11

---

## Formål

Det lovpligtige tilsyn er tilrettelagt og gennemført jf. Tilsyns-politikken 2022.

Formålet med tilsynet er at sikre, at leverandøren lever op til leverandørkravene og de kvalitetsstandarder for den leverede pleje- og omsorgsindsats, som kommunalbestyrelsen har besluttet samt, at hjælpen leveres med en faglig forsvarlig kvalitet.

Kvalitetstemaer:

- Trivsel og værdighed
- Sundhed og rehabilitering
- Dokumentation
- Samarbejde med og inddragelse af pårørende
- Ledelse og kompetencer
- Tilbudsportal og plejehjemsoversigt

## Tilsynsmetode og score

Det lovpligtige anmeldte tilsyn blev afviklet med interview og samtale med Centerleder og driftsleder samt 2 medarbejdere. Herudover har tilsynsførende besøgt 4 udvalgte borgere og talt med 2 pårørende (telefonisk). Samtalerne blev afviklet i en dialogbaseret kontekst med udgangspunkt i et spørgeskema/spørgeguide med uddybning af relevante områder.

Tilsynene kan være aflagt gennem flere besøg, og på forskellige tidspunkter af døgnet og ugen afhængig af hvad der har været muligt og relevant. På ROK var det besøg i dagvagten.

Spørgeskema ift. praktiske oplysninger udsendt til leder inden tilsynet ca. 4 uger før tilsynet.

Tilsynet er uanmeldt. Det er derfor et her og nu billede af stedet. Tilsynet baserer sig på stikprøver samt data fra Nexus.

Tilsynet er et udtryk for den helhed, som er oplevet igennem interviews, observationer samt datatræk fra Nexus. Således den tilsynsførendes oplevelse af sammenhæng af stedet den pågældende dag, der har været aflagt tilsyn.

Score

For hvert kvalitets tema, der undersøges under tilsynet, opnår tilbuddet en score fra 1-5, hvor 5 er den bedste. Således fremgår det af figuren under hvert tema og tilsynets konklusion, i hvor høj grad tilbuddet opfylder indikatorerne for hvert tema. Figurens farve og score tal således udtryk for kvaliteten på de valgte temaer og indikatorer. Jo mørkere farver og høje score, jo bedre kvalitet.



score 5



score 4



score 3

score 2

score 1

## Generel info

Under tilsynsperioden har ROK tilknyttet 26 midlertidige borgere.  
Aktuelt består personalegruppen af følgende faggrupper:

8 sygeplejerske,  
24 social- og sundhedsassistenter,  
3 social- og sundhedshjælpere,  
1 plejehjemsassistent  
4 sygehjælper  
2 ergoterapeuter,  
2 fysioterapeuter,  
1 pædagog  
3 husassistenter,  
1 administrativt personale,  
1 pedeller,

De daglige ledere har begge været ansat siden 2018. Centerlederen er i gang med 3. modul af Diplom i ledelse.

Aktuelt er der 1.2.22 skiftet navn fra SRC til ROK og lukket 8 stuer i forhold til at opnormere på personaletimer pr. borger. Denne ændring er godkendt politisk, grundet stigende kompleksitet i borgergruppen på ROK. I den forbindelse er der oprettet 3 tværfaglige teams og derved er personalet blevet blandet rundt fra tidligere. Vagtplanlæggerfunktionen er lige nu vakant, og opgaven varetages af ledelse og adm. medarbejder.

## Opfølgning fra sidste tilsyn

Ikke særlige opmærksomhedspunkter fra sidste kommunale tilsyn.

Der arbejdes af kvalitetsudviklende tiltag med undervisning i dokumentationspraksis og sygeplejefaglig udredning. Undervisning i akutsygepleje. Workshop i arbejdsfællesskaber.

---

## Kvalitetstema

Tilsynet tager afsæt i kvalitetstemaerne i Tilsynspolitikken 2022, som er:

*Trivsel & Værdighed, Sundhed og rehabilitering, Dokumentation, Ledelse & Kompetencer, Tilbudsportalen/Plejhjemsoversigten, Inddragelse af og samarbejde med pårørende.*

### Trivsel og værdighed – Score 4

*Det er afgørende for kvaliteten, at de leverede indsatser og valgte metoder matcher målgruppens behov, samt beboerne mødes med respekt for individuelle ønsker og behov. Indsatserne understøtter borgerens trivsel i hverdagen, bl.a. ved et øget opmærksomhed på ensomhed og mistrivsel. Indsatsen skal ligeledes understøtte borgerens ønske om udvikling og deltagelse i fællesskaber og meningsfulde aktiviteter med mindst mulig indgriben i de personlige rettigheder.*

Borgerne er med til at sætte egne mål for opholdet primært sammen med terapeuterne på stedet. Af frivillige organisationer er der besøg af en besøgshund. Der aftales individuelt med borgerne hvem der ønsker besøg af hunden.

I den terminale fase kan anvendes vågekoner.

Der afholdes arrangementer løbende. Derudover laves holdtræning for dem, der kognitivt kan overskue det. Der er lige nu fokus på, at forsamle personalet i cafeen ved måltider, for at komme væk fra "corona isolationen". Under tilsynet er der smil og snak og flere af borgerne er samlet til fællesspisning i opholdsstuen.

Der anvendes supervision ved særlige borgerforløb, hvor der er behov for fælles konfliktnedtrappende indsatser. Dette opleves positivt af medarbejderne der er talt med.

Magtanvendelsesreglerne er kendte. Der har ikke været anvendt magt indenfor det seneste år. Der anvendes dog sensorer på borgere, der kan være faldtruet eller dørflygtige.

Borgere der er talt med under tilsynet føler en god og kærlig pleje. De føler sig inddraget og har alle oplevet en udvikling af deres funktionsniveau under opholdet. De er glade og smilende. Pårørende oplever ligeledes ROK som et indbydende sted med personale, der er opmærksomme og hjælpsomme.

Der er pænt rent og opryddeligt alle steder. Borgerne oplever stort samarbejde personalet imellem. Der opleves rigtig god mad på ROK. De oplever alle de kan deltage i fællesskaber hvis de ønsker det. Personalet oplever det er god træning at flere går til og fra fællesstuen og borgere med udfordringer spejler sig i andre borgere.

Livshistorie udfyldt på én af de 10 udvalgte borgere ved tilsynet. Der savnes specielt hos en borger udvalgt til gennemgang på tilsynet, at oplysninger var registreret, da det vil kunne højne den tværfaglige vidensdeling til gavn for borgers mentale tilstand.

Det er tilsynets vurdering, at ROK vægter trivsel og værdighed. Der er sammenhæng mellem det tilsynet oplever, når vi møder borgere, personale, pårørende og leder samt de oplysninger, de giver og de aktiviteter de

---

tilbyder. Der tages individuelle hensyn og fokus på at forebygge ensomhed, hensyn til den målgruppe af forskellige borgere stedet rummer.

Den ene borger haft en uheldig episode med personalet som er videregivet til ledelsen, der handler på det.

Der drøftes magtanvendelsesregler under tilsynet ift. for opsætning af sensorer hos borgere hvor disse anvendes.

Det er et indbydende rehabiliteringssted, der tydelig bærer præg af, at der er aktiviteter, der målretter sig den enkelte borger. Der opleves flere steder at træningsterapeuter og plejepersonalet træner med borgerne, enten ved gang med rollator eller i maskiner. En borger der er talt med har også egen fodcykel på stuen.



score 4

## **Sundhed og Rehabilitering – Score 5**

*Indsætterne tilrettelægges med udgangspunkt i "den rehabiliterende tilgang" med inkludering af sundhed i opgaveløsningen, og med borgeren som den aktive medspiller.*

*Det er væsentligt, at indsætterne koordineres tværfagligt med fokus på at udvikle og/eller bevare borgerens egne ressourcer, så beboerne så selvstændigt som muligt, mestrer eget liv.*

Døgnrytmeplaner er udfyldt hos de beboere, der er udvalgt til gennemgang under tilsynet. De beskriver på en tilfredsstillende måde, inddragelse af beboernes ressourcer i hverdags aktiviteter.

Tilstande udfyldt ved administrativ gennemgang af 10 tilfældigt udvalgte beboere i Nexus. Det fremgår tydeligt om beboers tilstand er vedvarende eller udviklende. Der er indsatsmål ved alle udvalgte borgere.

Den rehabiliterende tilgang er hele tiden i fokus, da der er helt klare mål for hvilke funktioner/evner borgeren skal opnå via sit ophold. Der er ugentlige tværfaglige møder i hvert team af 1 times varighed, hvor indsætterne tilpasses og evalueres. Borgere der er talt med under tilsynet oplever de er inddraget i deres mål med opholdet og har alle opnået resultater. Pårørende der er talt med føler sig inddraget og har deltaget i samtaler omkring mål for opholdet. Den ene borger afventer plejebolig, men oplever færre faldeepisoder efter opholdet og mener selv det skyldes den gode mad og trykthed at de er omkring ham.

En borger har sine træningsmål og øvelser synlige på sin stue. Hun har også en fodcykel.

Særligt for borgere med demens er der af velfærdsteknologiske midler, beroligende pude med musik og wellnessstol.

---

Borgerne der mødes under tilsynet ser velernæret ud.

Der er god systematik ift. at dokumentere, oprette og fastholde borgernes ressourcer. Der udarbejdes en sygeplejefaglig udredning for hver borger i dagene efter ankomst. Derved planlægges indsatser for sundhedsfremme og forebyggelse.

score 5

#### Dokumentation – Score 4

*Det er afgørende for kvaliteten af indsatsen, at der beskrives klare mål med de visiterede indsatser, og at metoderne til opfyldelse af målene medvirker til at sikre borgernes trivsel. Et væsentligt led heri er, at målene for indsatsen skal konkretiseres og dokumenteres i Nexus, hvor de løbende evalueres.*

*Korrekt anvendelse af Nexus er en forudsætning for at kunne yde den bedst mulige indsats, såvel monofagligt som tværfagligt og tværorganisatorisk samt en forudsætning for borgernes retssikkerhed.*

Alle medarbejdere dokumenterer i Nexus samme dag en hændelse opstår. Stikprøvekontrol viser, at der ved de enkelte beboere er retvisende beskrivelser af fokusområder samt at der kontinuerligt dokumenteres relevante notater.

Tværfaglige møder, og samarbejds møder med visitationen dokumenteres. Alle mål er GAS scoret og vurderet ift. udviklende og vedligeholdende. Stedet oplyser, at de arbejder med at etablere kontaktpersonordning med fokus på kontinuerlig opfølgning på borgernes tilstande. Medarbejdere under tilsynet kan fint redegøre for borgere der er udvalgt på tilsynet.

Procedure for selvevaluering af medicinaudits er gennemført.

Der er individuelle indsatsmål på alle borgere der er udvalgt på tilsynet.

Der savnes under målinger tærskelværdier for de indtastede værdier, således at det er synligt hvilke værdier der skal handles på. På udvalgt borger var målt blodtryksværdier uden indsat tærskelværdi. Leder oplyser, at det er et fokus de arbejder med og gennemgås i forbindelse med undervisning i sundhedsfaglig journalføring.

Der savnes dokumentation for opsætning af sensorer hos borgere hvor disse anvendes. Om det er efter aftale med borger og ellers skal der ansøges gennem magtanvendelseskema i Nexus.

Der er god dokumentation på alle tilfældigt udvalgte borgere og medarbejderne kan fint redegøre for deres plejebehov.

score 4

---

## Ledelse og kompetencer – Score 5

*En væsentlig forudsætning for kvaliteten af de leverede indsatser er en kompetent og ansvarlig ledelse. En ledelse, der arbejder med faglig udvikling, herunder inddragelse af civil samfundet og velfærdsteknologi, har fokus på medarbejder trivsel, vægter den gode dialog og dermed fremmer effektiviteten og kvaliteten på tilbuddet. Det er afgørende for kvaliteten af indsatsen, at tilbuddets samlede kompetence (uddannelse, erfaring og viden) løbende tilpasses, så de matcher borgernes aktuelle behov.*

ROK har haft en sygefraværsprocent grundet corona, de seneste 6 måneder på gennemsnitligt 9,6 % (måneder uden coronasmitte har ROK ligget mellem 3 % og 4,5 %). Gennemsnittet for de seneste 12 måneder er incl. coronasmitte på 7,9 %.

Der afholdes årlige MUS samtaler, hvilket medarbejderne også oplyser de tilbydes. Leder oplyser at de for første gang i 2022 vil afholde TUS, planlægges til foråret.

Der er enighed om, at der er god trivsel. Der har været påvirkninger af arbejdsmiljøet pga. en del forandringsprocesser og corona epidemien. Der arbejdes med forskellige tiltag ledelsesmæssigt. Der arbejdes med institutionsaftaler og ad hoc undervisning, afhængig af den borgergruppe stedet rummer.

Der inddrages frivillige, i form af besøgshund.

Under Covid- 19 har været observeret at nogle borgere har haft glæde af den ro der har været i huset ved færre besøgene. Andre har savnet besøgene.

Der samarbejdes og indhentes viden afhængig af den aktuelle problemstilling. Der anvendes de tværfaglige ressourcer der er tilknyttet stedet. Dette opleves positivt for både medarbejdere og borgere.

Ledelsen er bekendt med kommunens undervisnings tilbud, og har anvendt disse.

Leder gør ugentlig brug af dialognet til info til personalet med god effekt også under Covid-19.

Tilsynet vurderer, at der er en tydelig overensstemmelse mellem ledelsens/kommunens værdier og visioner, og den oplevelse borgere, pårørende og medarbejdere har.



score 5



---

Relevante oplysninger forefindes på Aabenraa Kommunes hjemmeside med pjece til ROK. Er ikke omfattet af plejehjemsoversigten eller Tilbudsportalen.

score 5

### Inddragelse af pårørende – Score 5

Der afholdes opstartssamtale indenfor 1-2 uger efter ankomst til ROK, med deltagelse af pårørende hvis dette ønskes af borgeren. Pårørende der er talt med har deltaget i disse møder og oplevet positivt. Der er fokus på de mål der er for opholdet. Pårørende oplevet en god gensidig dialog med personalet.

Der arbejdes på en kontaktperson ordning.

På udvalgte borgere under tilsyn er noteret hvis der er indhentet samtykke til at dele oplysninger med pårørende.

En pårørende til en yngre borger har også været rigtig godt tilfreds med forløbet og har følt sig mødt. Denne har dog et opmærksomhedspunkt, da ægtefælle selv har været meget ind over i forhold til at kontakte forskellige instanser. Ægtefælle giver udtryk for, at der er hos yngre kan være en kontakt til jobcenter, en eventuel arbejdsgiver som samarbejdspartner, der skal inddrages i et rehabiliteringsforløb.

Der er oplysninger om aftaler med pårørende på medicininformation, hvis pårørende henter medicinen. Der er noteret under værd at vide i borgers kalender, hvis der er øvrige aftaler med pårørende.

Der informeres af tilsynsførende, om at generelle oplysninger kan anvendes med felt til aftaler indgået med familie etc.

score 5

### Tilsynets konklusion

På baggrund af interview med borgere, medarbejdere, leder og pårørende (telefonisk) samt observationer og stikprøvekontrol af dokumentation, vurderer tilsynet samlet set, at ROK lever op til Aabenraa Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau.

Hjælpen leveres på en måde, der understøtter det enkelte menneskes trivsel og selvbestemmelsesret. De interviewede borgere udtrykte alle stor tilfredshed med opholdet på ROK, med den leverede hjælp og de individuelle hensyn, der bliver taget til den enkelte. Pårørende tilkendegiver tilsvarende, at de oplever ROK som et trygt sted med omsorgsfuldt og kompetent personale.

Borgere og pårørende der er talt med i forbindelse med tilsynet oplyser, at personalet fremstår venlige, imødekommende og lydhøre over for borgernes individuelle ønsker. Ligeledes opfordrer medarbejderne til sund levevis og understøtter borgerne i at være selvhjulpne.

Der var på den aktuelle tilsynsdag flere igangværende tiltag med borgere i træningsøjemed og i fællesstuen med fælles spising.

Figurens farve og score tal således udtryk for kvaliteten målt på de valgte temaer og indikatorer. Jo mørkere farver og høje score, jo bedre kvalitet.

Gennemsnit score for ROK 4,6:



score 4,6

Hørings- opfølgings- og formidlings proces	
	Beskrivelse
1	Tilsynsenheden udfærdiger skriftlig tilsynsrapport inden for 15 arbejdsdage efter det uanmeldte tilsyn har fundet sted.
2	Tilsynsenheden sender rapporten til lederen af den besøgte enhed til kommentering af eventuelle faktuelle fejl. Lederen sender rapporten retur til tilsynsenheden indenfor 14 dage.

Opfølgning og formidling	
	Beskrivelse
1	Centerlederen sørger for at den endelige og godkendte tilsynsrapport offentliggøres på kommunens hjemmeside. Mail sendes til sekretær Rikke H. Petersen: <a href="mailto:rihp@aabnraa.dk">rihp@aabnraa.dk</a> , der sørger for den lægges på hjemmesiden.

---

## **Godkendt med anbefaling og/eller anmærkning**

ROK er godkendt med anbefalinger om, at have øget fokus på at indsætte tærskelværdier i deres målinger. Oplyses om, at der skal ansøges magtanvendelse ved brug af sensorer til borgere, der ikke selv kan give et habilt samtykke. Der var ingen aktuelle sager, men en generel oplysning.

Der anbefales, at anvende livshistorie hvor det er relevant for borgernes tilstand.