

Uanmeldt tilsynsbesøg Ganerbo 2023

Til stede: Mie (Pædagog, ansat siden 2015), Monica (Pædagog, ansat siden 2014), leder Birgit Lodahl.

Fra tilsynet: Kirsten Villumsen og Mathias G. Leed

Tilsynet foregik tirsdag den 23. maj 2023, kl. 15:00-18:00

I tilsynet var der særlig fokus på opbevaring af personfølsomme oplysninger (GDPR) og borgernes selv- og medbestemmelse, særligt i forhold til kost.

Dokumentation af faglige tilgange og metoder

<p>Hvordan dokumenteres faglige tilgange og metoder?</p>	<p>Ganerbo dokumenterer i journalsystemet EG Sensus One og har gjort det siden efteråret 2022.</p> <p>Alle faglige metoder og alt hvad der vedrører det sundhedsfaglige dokumenteres i dette system.</p> <p>Sensus One er opbygget af moduler, rettet imod enten det socialfaglige eller det sundhedsfaglige. Når Styrelsen for Patientsikkerhed kommer på tilsyn har de alene opmærksomheden rettet mod det sundhedsfaglige, hvorfor det er vigtigt at alt det sundhedsfaglige er dokumenteret i det rette modul.</p> <p>Sundhedsfaglige forhold kan dog også have relevans i den socialfaglige del, hvorfor personalet må dokumentere i begge moduler da modulerne ikke korresponderer imellem hinanden.</p> <p>Personalet fortæller at dette kan være "lidt bøvl" da de oplever at der dobbelt dokumenteres.</p> <p>Alle faste medarbejdere har været på KRAP kursus.</p> <p>KRAP-metoden anvendes dagligt af medarbejderne som anvender metoden i samarbejde med borgeren.</p> <p>Fokus er på udfordringer og mestringsstrategier, herunder de gange hvor borger ikke nødvendigvis handler logisk ved udfordringer. Borgernes adfærd dokumenteres og bruges til analyse af situationen.</p> <p>Tilsynet bemærker at der på tilbudsportalen er noteret Pædagogisk massage, Tegn til Tale (TTT), Kognitiv Ressourcefokuseret og</p>
--	---

	<p>Anerkendende Pædagogik (KRAP) og Social færdighedstræning som metoder. Tilsynet noterer at social færdighedstræning indgår i KRAP-metoden.</p> <p>Personalet oplyser at de har stort udbytte af brugen af VISOs leverancer (Den nationale videns- og specialrådgivningsorganisation), hvis deres egen faglighed ikke er tilstrækkelig. Det opleves som værende udbytterigt for borgerne.</p>
<p>Arbejdes der med resultatdokumentation og evaluering?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dokumenterer og evaluerer tilbuddet de resultater, som tilbuddet opnår for borgerne - Dokumenterer tilbuddet resultater med udgangspunkt i konkrete, klare mål for borgerne til løbende brug for egen læring og forbedring af indsatsen 	<p>Målene gennemgås løbende sammen med borger, minimum en gang årligt. På interne møder drøftes tilgange og progression for den enkelte borger.</p> <p>Leder oplyser, at borgernes kontaktpersoner hver 3. uge drøfter de opstillede mål og evaluerer progression.</p> <p>Dokumentation af borgerens mål og progression dokumenteres i Sensus One.</p>

Magtanvendelse

<p>Hvordan introduceres magtanvendelsesregelsættet for personalet?</p>	<p>Alle medarbejdere er introduceret til regelsættet gennem lederen.</p> <p>Nyansatte, både fastansatte og vikar, bliver introduceret til regelsættet af lederen, som går reglerne systematisk igennem. Regelsættet udleveres til den enkelte medarbejder efter gennemgang ved leder.</p> <p>En mappe med information om magtanvendelse er tilgængelig. Medarbejderne oplyser at de ved hvor den er.</p> <p>Magtanvendelse er et fast punkt på dagsordenen til personalemøder. Det er utilsigtede hændelser også.</p>
<p>Hvad er antallet og arten af magtanvendelser i det sidste år?</p>	<p>Der har været én magtanvendelse i forhold til en borger er der godkendt tryghedsskabende velfærdsteknologi. Det er registreret og indberettes korrekt.</p>
<p>Hvilken indsats gør I for at undgå/reducere anvendelsen af magt?</p>	<p>Laver tit personalebyt og supplerer hinanden ved behov.</p> <p>Der er udarbejdet en kultur på arbejdspladsen hvor det er tilladt for medarbejderne at trække sig fra en borger og spørge om at blive skiftet ud</p>

	<p>med en anden medarbejder. Personalet fortæller at det er med til at forebygge situationer hvor medarbejderen vurderer at konflikter kan opstå.</p> <p>Derudover anvendes værktøjer som skærmning, guidning, deeskalerende kommunikation og lignende.</p>
Hvilke procedurer er der for opfølgning i forbindelse med anvendelse af magt?	<p>Eventuelle magtanvendelser tages op på det førstkommande personalemøde.</p> <p>Der er fokus på læring.</p>

Særlig fokus - Borgernes selvbestemmelse

<p>Hvad har borgerne indflydelse på/hvad kan borgerne selv bestemme?</p> <p>Dette spørgsmål drejer sig særligt om borgers selvbestemmelse i forhold til indtag af mad.</p>	<p>Tilsynet oplyses om at 4-5 borgere jf. mål i deres handleplan om struktur og indtag af mad har behov for hjælp/støtte i forhold til dette.</p> <p>Lederen på stedet fortæller at vanlig arbejdsgang er at personalet forbereder aftensmaden på to rulleborde som bruges til servering fire forskellige steder.</p> <p>Borgerne kommer op til rullebordet og får anrettet maden på tallerkenen.</p> <p>Frugt, salat etc. er til helt fri servering mens mængden af kød og lignende er baseret på antal borgere.</p> <p>Skulle der være nogle der ikke vil have deres kød kan det fordeles mellem de andre borgere.</p> <p>Efter at borgerne har fået serveret deres mad kører vognen videre og slutter i køkkenet. Hvis en borger efterspørger mere mad kan de rette henvendelse i køkkenet. Lederen fortæller at der altid er mad til at borgerne kan blive mætte men at fordelingen af madvarer er baseret på råvarer ud fra antallet af borgere.</p> <p>Medarbejder fortæller et konkret eksempel i forhold til en de borgere hun er kontaktperson for.</p> <p>Hun fortæller at en borger har et mål i sin handleplan om struktur og støtte til indtag af mad. Måden hjælpen gives på, er at medarbejder sammen med borger snakker omkring hvad madpakken skal indeholde og hjælper/understøtter borgeren i at træffe valg</p>
--	---

	<p>der understøtter borgerens behov.</p> <p>Der anvendes en piktogrambaseret tilgang hvor billeder af forskellige madanretninger viser hvad borger kan vælge i mellem. Borger opdaterer selv billederne i samarbejde med personalet.</p> <p>En anden medarbejder fortæller at en borger hun er kontaktperson for har mest behov for hjælpen i forbindelse med aftensmad.</p> <p>Medarbejderen fortæller at borger ikke tidligere fik så meget salat men fortsat var sulten hvorfor han efterspurgt mere mad. Personalet fik fokus på tallerkenmodellen og øgede mængden af salat hvilket borger var tilfreds med. Mængden af anden mad blev bibeholdt.</p> <p>Til spørgsmål fra Tilsynet om begrænsning af mad svarer en medarbejder:</p> <p><i>"Sætninger som "det skal du ikke have" kan kun komme frem hvis der ikke er mere, som en uheldig formulering"</i></p> <p>I forlængelse af ovenstående fortæller medarbejderen at borger altid kan få rugbrød, salat eller lignende hvis de er sultne.</p> <p>Salaten gøres farvestrålende og visuelt spændende for at stimulere borgerne.</p> <p>Hvis borger vil have noget bestemt (eksempelvis kartoffelsalat og pølser) kan personalet støtte borgerne i indkøb – alle borgerne har køleskab i lejlighederne som de får støtte til at fylde op.</p> <p>Personalet gør opmærksom på dilemmaet om indsats jf. handleplan (om vægttab eksempelvis) og borgers ønsker. Personalet fortæller at de støtter borgerne i deres ønsker omend handleplanen har et modsatrettet mål.</p> <p>Personalet fortæller at de via motivation forsøger at påvirke borger i en positiv retning samt tilbyde sunde alternativer.</p>
<p>Spørges borgerne om idéer/ønsker til nye aktiviteter?</p>	<p>Borger vil gerne motionere men helst alene sammen med personalet. Personalet forsøger at imødekomme ønsket men er afhængig af den tid de har til rådighed.</p> <p>Personalet fortæller at der er mulighed for at have flere borgere til motion samtidigt men at</p>

	<p>borgernes ønske er om individuel motion med personalet.</p> <p>Foruden aktiviteter i dagligdagen har de også aktiviteter i eller ud af huset som borgerne frit kan tilmelde sig. Her nævnes SeaWest, Kristne forsamlings, husmøder, besøgshund, erhvervsskolesamarbejde om geder/får og aktiviteter som borgerne er med til at arrangere.</p>
Kan borgerne vælge aktiviteter fra?	Ja, borgerne vælger selv hvilke aktiviteter de ønsker at deltage i. Borgere der ikke ønsker at deltage kan få et alternativt tilbud.
Er borgerne med til at sætte mål/delmål med deres kontaktperson?	<p>Målene gennemgås løbende sammen med borger, minimum en gang årligt.</p> <p>Delmål formuleres sammen med borger afhængig af funktionsniveau.</p>
Støttes borgerne i deres relationer til familie og øvrige netværk?	<p>Emnet er ikke berørt ved dette tilsyn men ved anmeldt tilsyn i 2022 har personalet oplyst følgende:</p> <p><i>"Leder oplyser, at udgangspunktet er, at der er en tæt kontakt mellem borgerne og deres forældre, men pga. forældrenes alder, er det nu søskende som overtager kontakten."</i></p> <p><i>"Medarbejderne oplyser, at de fleste borgerne Face Timer og ringer til deres pårørende dagligt eller ugentligt, ofte med hjælp fra medarbejderne."</i></p>
Hvordan hjælper personalet med at løse konflikter der opstår mellem borgerne?	<p>Personalet fortæller at de ofte har en funktion i at borgerne forstår hensynet til hinanden. Der er et ønske om at borgerne skal have mulighed for at leve livet som de ønsker men at dette også skal være under hensyn til de andre borgere.</p> <p>En borger vil gerne høre høj musik. Der er lavet en aftale om at han gør det med headset fra kl. 21.</p> <p>Personalet fortæller også at nogle af borgerne har svært ved at omgås hinanden og det er erfaringen at konflikter hurtigt kan opstå mellem bestemte borgere.</p> <p>Personalet forsøger at tilpasse aktiviteter ved at sikre sig at de borgere ikke sidder ved siden af hinanden i bussen, ikke sidder overfor hinanden i spise situationer, etc.</p>

<p>Hvordan respekteres borgernes privatliv?</p> <p>Banker personalet på inden de går ind?</p> <p>Går personalet ind i borgers lejlighed, når borger ikke er hjemme?</p> <p>Hvordan får borgerne udleveret deres post (åbnet/uåbnet)?</p>	<p>Det er borgernes egen lejlighed hvorfor der tages hensyn til dette.</p> <p>Der bankes på inden man går ind etc.</p> <p>Emnet vedrørende post er ikke berørt ved dette tilsyn.</p>
<p>Er der borgere, der giver udtryk for, at der er noget de er utilfredse med/ønsker anderledes?</p> <p>Hvordan håndteres dette?</p>	<p>Dette emne er ikke berørt ved dette tilsyn.</p> <p>Ved uanmeldt tilsyn i 2021 har personalet oplyst følgende:</p> <p><i>"Beboerne kan give udtryk for utilfredshed, f.eks. fast plads i bussen, hvorfor børste tænder, de medarbejdere de skal være sammen med den dag. Hvis de er meget utilfredse kontinuerligt (trods forsøg på løsning) har de mulighed for at snakke de med lederen. Normalt vil dette gøre, at beboerne holder op med at være utilfredse, idet de føler sig hørt."</i></p>

Kompetenceudvikling

<p>Hvordan bliver der taget hånd om personalets faglige udvikling?</p>	<p>På tilsynsbesøget bemærkes det at medarbejderne på dagen har gennemgået to VISO forløb samme dag.</p> <p>Det noteres at personalet tilbydes relevante kurser for faglig udvikling.</p> <p>Her nævnes blandt andet KRAP kurset som medarbejderne deltager i.</p> <p>Personalet oplyser at de er gode til at bruge hinanden som sparringspartner.</p>
<p>Tilbydes personalet supervision?</p>	<p>Personalet fortæller at de har samarbejde med PsykologCentret i Viborg, som har KRAP speciale. Derudover har de et samarbejde med VISO.</p> <p>Fast supervision 3-4 gange årligt fra PsykologCentret.</p>
<p>Tilbydes nye medarbejdere en sparringspartner?</p>	<p>Ja, personalet anvender aktivt hinanden som sparringspartner.</p> <p>Se desuden nedenfor.</p>

<p>Hvordan introduceres nye medarbejdere og vikarer til borgerne og opgaverne?</p>	<p>Der tilbydes nu flere føl-vagter da borgerne adfærd er mere udfordrende og for nogle vedkommende er den sundhedsfaglige tilstand mere kompleks end tidligere.</p> <p>En nyansat har desuden en mentor de første 3-4 måneder.</p>
--	---

Særlig fokus – Personoplysninger

<p>Hvordan behandles personoplysninger?</p> <p>IT-fagsystem?</p> <p>Papirnotater?</p>	<p>Leder oplyser at Ganerbo startede implementeringen af Sensum One i november 2022. Hun oplyser også at systemet ikke er fuldt implementeret og at der vil gå noget tid inden alle moduler bliver koblet på.</p> <p>Sensum One overholder krav til GDPR og tvinger samtidigt personalet til at have fokus på opfølgning etc.</p> <p>Ifølge personalet har implementeringen af fagsystemet givet nogle udfordringer, men de oplever at det hjælper dem mod fokus på borgerne.</p> <p>Der er til fagsystemet udarbejdet nogle procedurer hvis der er IT nedbrud. På tilsynsdagen var der nedbrud af IT-systemet.</p> <p>Da tilsynet fra Styrelsen for Patientsikkerhed, kun gennemgår notater i Sundhedsplan (sundhedsfagligt modul i Sensum One), må det ikke være blandet med VUM-notater (i socialfagligt modul). Som tidligere nævnt kan et notat have relevans i begge moduler, personalet kan være nødt til at kopiere sundhedsfaglige oplysninger over til det socialfaglige modul da de også har relevans der.</p> <p>Trods udfordringerne ved et nyt system tilbydes personalet en masse hjælp og ser det positive i implementeringen.</p> <p>Det oplyses at der kun forefindes én fysisk notesbog som efter det oplyste udfases inden sommerferien.</p> <p>Ifølge lederen indeholder notesbogen praktiske beskeder såsom ønsker om vagt-bytning,</p>
---	---

	<p>ubesatte vagter, besked om at der er sendt en mail til hinanden, at der er observeret myrer i vaskerummet og lignende.</p> <p>Se også besvarelsen til " Dokumentation af faglige tilgange og metoder".</p>
Har alle medarbejdere en sikker mail?	<p>Ja det er oprettet til alle medarbejdere.</p> <p>Sikker mail blev bestilt til alle medarbejdere således at de kunne tage dem i brug i januar 2022.</p>
Er der udarbejdet retningslinjer for databeskyttelse?	<p>Samtykke til brug af billeder etc. foreligger og det oplyses at retningslinjer er udarbejdet.</p>
Hvad er proceduren ved brud på datasikkerhed?	<p>Det oplyses at der er udarbejdet en fast procedure som skal følges. Denne hænger fast på kontoret.</p>

Arbejds miljø

<p>Er der udarbejdet en arbejdspladsvurdering (APV), og dertil hørende handleplan?</p>	<p>APV er udarbejdet og hænger frit tilgængelig for medarbejderne.</p> <p>APV udarbejdes hvert 3. år og indeholder en tydelig markering af hvad der arbejdes med (opfølgning) og hvem der er tovholder.</p> <p>Der er et løbende TRIO samarbejde</p> <p>På personalemøder er der punkter fra AMR, TR og ledelse. Ligeledes gennemgås alle UTher på personalemøder.</p>
<p>Er der udarbejdet en beredskabsplan ved voldsomme hændelser?</p> <p>Har medarbejderne en bestemt person, som støtter dem og hjælper dem igennem?</p>	<p>Dette emne er ikke berørt ved dette tilsyn.</p> <p>Ved uanmeldt tilsyn i 2021 har personalet oplyst følgende:</p> <p><i>"Ja, der er en mappe på det fælles kontor, medarbejderne ved hvor mappen står. Hver mappe har egen farve så de er nemme at identificere."</i></p> <p>Derudover er der en fast aftale med samarbejdspartner om supervision.</p>
<p>Arbejdsskader – har der været nogen?</p> <p>Hvordan er proceduren ved anmeldelse?</p> <p>Hvilke typer af arbejdsskader?</p>	<p>Ikke aktuelt ved tilsyn.</p> <p>Eventuelle sager følges op efter en fast struktur.</p>

	<p>Ved uanmeldt tilsyn i 2021 har personalet oplyst følgende: <i>"arbejdsskader anmeldes i virk, udfyldes af lederen i samarbejde med medarbejderen."</i></p> <p>Der er tegnet sundhedsforsikring til alle medarbejdere.</p>
Hvordan har udviklingen været i sygefraværet det sidste år?	<p>Leder oplyser sygefraværet for hele 2022 som værende 4,54% hvoraf 1,44% var en langtidssygemelding der ikke var arbejdsrelateret.</p> <p>I de første fem måneder af 2023 var sygefraværet 3,96% hvoraf 1,39% er en langtidssygemelding der ikke er arbejdsrelateret.</p>
Er der problemstillinger ift. sygefraværet?	Nej, ikke som Tilsynet er opmærksomme på.
Benyttes medarbejdere ved dækning af sygefravær, tilkaldes vikarer eller benyttes vikarbureau?	<p>Interne vikarer kan kontaktes ved behov. Vikarbureau anvendes ikke.</p> <p>Ved behov kan leder gå ind i vagtplanen.</p>
Hvem sikrer omgangstonen?	<p>Alle.</p> <p>Omgangstonen blandt personalet smitter også af på borgerne. Vi taler ordentligt til hinanden. Personalet oplever at det er okay at pointere omgangstonen ved behov.</p> <p>Personalet er opmærksom på sit ansvar ind i at omgangstonen ikke bliver hård – og behovet for at trække sig fra situationen eller skifte medarbejder så der ikke opstår irritation eller frustration.</p> <p>Da det er vanlig arbejdsgang er borgerne også vant til personalebyt.</p> <p>Skulle det alligevel ske at omgangstonen bliver hård, er personalet klar over deres ansvar ind i relationen og opsamlingen herpå.</p>
Personalets synspunkter på botilbuddet	Personalet fortæller at de oplever en god ledelse hvilket bevirker at de finder Ganerbo som værende en god arbejdsplads og et dejligt sted at være.

Tilrettelæggelse af hjælpen

Hvordan sikres kendskab til de kommunale serviceniveauer?	Service niveaubeskrivelser gennemgås og drøftes ved opfølgingsmøder. Leder har for tiden forhandlinger med kommunen, da der skal aftales en ny afregningsmodel. Her orienteres om kommunens serviceniveau og hvilken betydning det har.
Hvordan er proceduren, hvis borgerens behov for støtte bliver større/mindre?	Viser der sig vedvarende ændringer i støttebehovet - søger om ekstra bevilling, eller der afgives støtte tid.
Hvor ofte afholdes opfølgingsmøder med repræsentanter fra borgernes handlekommune?	Det afhænger af den pågældende handlekommune og borgerens behov. Ved uanmeldt tilsyn i 2021 har personalet oplyst følgende: <i>"Opfølgingsmøder vedr. Ringkøbing-Skjern Kommunes borgere sker ca. hver 2. år.</i> <i>Opfølgingsmøder med andre kommuner sker ca. hvert år til hver 2. år."</i>
Er der samarbejde med frivillige/frivillige foreninger?	Det oplyses at der er opstartet besøg med en besøgshund siden sidste tilsyn.

Særlige forhold

Er der særlige problemstillinger, som der er behov for at drøfte?	Nej.
---	------

Samtale med borger:

Der er ikke afholdt samtale med en borger, idet borgernes befandt sig i en spisesituation. Tilsynet vurderede at behovet for en borger samtale ikke dannede grundlag for at være et forstyrrende element i deres måltid og efterfølgende struktur.

Vurdering (udfyldes af Tilsynet)

Det er Tilsynets vurdering, at Ganerbo overordnet er et veldrevet friplejehjem, hvor det virker som om, at såvel borgere som medarbejdere trives godt.

Det er endvidere Tilsynets vurdering, at der er en passende opmærksomhed på magtanvendelsesreglerne, mindstemiddelprincippet og borgernes personlige frihed samt at der er en passende opmærksomhed på borgernes selvbestemmelse.

Tilsynet vurderer at de beskrevne faglige metoder som Ganerbo anvender er relevante og tilpasset målgruppen.

Tilsynet er opmærksomme på at social færdighedstræning indgår i KRAP metoden.

Tilsynet har igennem foregående tilsyn haft fokus på borgernes selv- og medbestemmelse i forhold til kost.

Tilsynet har også ved dette uanmeldte tilsyn haft et særligt fokus på dette emne.

Tilsynet har indgående spurgt ind til hvorledes borgerne har indflydelse på hvad og hvor meget de spiser.

Personalet beskriver fyldestgørende hvordan servering af mad og planlægning af madpakker foregår i dagligdagen med inddragelse af borgerne.

Forespurgt oplyser personalet at tilberedelse af mad er baseret på mængde pr. borger i forhold til kød. Tilbehør til kød er i ubegrænset mængde i form af salat og andet grønt. Ved større appetit eller såfremt borger ikke ønsker den anrettede mad tilbydes de supplerende kost, eksempelvis rugbrød eller lignende.

Tilsynet har ved tillige ved foregående tilsyn haft fokus på overholdelse af GDPR-reglerne.

Siden det driftsorienterede tilsyn i 2022 er der sket ændringer i forhold til opbevaring af personfølsomme oplysninger idet Sensus One er indført. Sensus One overholder GDPR kravene.

Det oplyses at der fortsat findes en enkelt fysisk notesbog hvor personalet skriver beskeder til hinanden af ikke personfølsom karakter, eksempelvis vagtbytte, forekomst af myrer og lignende.

Konklusion

Tilsynsbesøget har på baggrund af ovenstående ikke givet anledning til yderligere kommentarer.