

Plejecenter  
Fuglsanggården

Uanmeldt  
kommunalt  
tilsyn

September 2017

## Indholdsfortegnelse

Indledning.....	3
Kvalitetsvurdering.....	3
Datakilder .....	4
Sammenfatning af fund .....	4
Servicelov og brugertilfredshed .....	4
Sundhedslov og medicin håndtering.....	5
Anbefalinger .....	6

## Indledning

Det interne kommunale tilsyn med plejecentrene medvirker til at sikre en løbende udvikling af kvaliteten af de ydelser, beboerne modtager; og afdækker forbedringsmuligheder i forhold til den måde, opgaverne løses på.

Med udgangspunkt i både sundhedslovs- og servicelovsydelser har tilsynet en faglig indfaldsvinkel med udgangspunkt i dialog mellem tilsynets parter. Derved er tilsynet kombineret med umiddelbar ledelsesinformation, læring og vidensdeling.

Tilsynet har fokus på kerneopgaven, og er fremadrettet og udviklingsorienteret. Tilsynene er sammenlignelige, så de kan anvendes til at følge udviklingen på de enkelte plejecentre og give et generelt overblik over kvalitetsniveauet i indsatsen på tværs.

Tilsynet vurderer den samlede indsats i forhold til de lovgivningsmæssige rammer, kommunens serviceniveau samt den enkelte beboers behov for omsorg og pleje.

Tilsynsførende:

Jeanette Rokbøl: Leder, Visitations- og hjælpemiddelafdelingen

Mona Knærkegaard, Visitator

Asbjørn Rosendal, Risikomanager

Fra plejecentret Fuglsanggården deltog:

Helle Thomsen: Aftaleholder

Stefi Olesen: Afdelingsleder

Sygeplejer og social- og sundhedsassistenter

## Kvalitetsvurdering

Tilsynsførendes vurdering af kvaliteten sker ud fra en samlet vurdering i forhold til:

### Generelle emner:

- Beboertilfredshed
- Tilgængelige kompetencer i forhold til aktuelle opgaver
- Miljø, herunder sygefravær
- Overensstemmelse mellem lovgivning og serviceniveau
- Dokumentation, herunder den sundhedsfaglige dokumentation
- Den målrettede indsats hos den enkelte beboer
- Samarbejdet med pårørende og bruger- pårørenderåd
- Samarbejdet mellem ledelsen og personalet
- Sidste års anbefalinger og opfølgning herpå
- Udviklingsmuligheder og indeværende års fokusområder

- Patientsikkerhed, herunder utilsigtede hændelser og forhold med betydning for patientsikkerheden

### Specifikke fokusområder i 2017:

- Beboere i antikoagulationsbehandling (blodfortyndende)
- Beboere med KOL (kronisk obstruktiv lungesygdom)
- Beboere, som er nyligt udskrevne fra regionshospital
- Terminalerklærede beboere
- Medicinhåndtering hos beboeren

## Datakilder

Med udgangspunkt i forskellige borgere, som bl.a. repræsenterede de specifikke fokusområder, foretog tilsynsførende i samarbejde med sygeplejerske og terapeut en journalaudit i det elektroniske omsorgssystem under tilstedeværelse af aftaleholder og afdelingsledere.

Disse journalaudits blev gennemført i åben dialog, og havde til formål at afdække den sundhedsfaglige dokumentation, herunder: Sygeplejefaglig udredning, anamnese, handleplaner, medicinlister, (vægt)skemaer, omsorgsnotater, angivelse af observation og handling, mv.

Interviews med beboere og medarbejdere er foretaget med udgangspunkt i forudbestemte spørgsmål, som er gennemgående for samtlige plejecentre.

## Sammenfatning af fund

### Service og brugertilfredshed

Denne del af tilsynet tager udgangspunkt i samtaler med 2 beboere og 2 medarbejdere ud fra spørgeskemaer. Beboerne giver udtryk for meget høj tilfredshed med den personlige og praktiske hjælp og aktivitets- og samværs muligheder i hverdagen. Der er ligeledes tilfredshed med de fysiske rammer og især den lette adgang til at komme ud er betydningsfuld i hverdagen. En af beboerne udtrykker, at det har stor værdi at være med til at passe udearealet ved havedag. En af beboerne kunne ønske sig at det var muligt oftere at komme på tur ned til vandet. Der er generelt tilfredshed med maden, især fordi kartoflerne tilberedes på stedet. Beboerne kan meget præcist redegøre for den hjælp de modtager. Den dækker behovet og de oplever høj grad af selvbestemmelse. Der er stor anerkendelse til personalet og beboernes oplevelse er, at selvom der kan være travlt, så er personalet gode til at det ikke mærkes, det betyder blot "at jeg sidder lidt længere i min slåbrok og nyder kaffen, og det gør ikke noget".

Beboerne oplever "at de gør det de selv kan" og samtidig udtrykkes tryghed ved, at kunne få den nødvendige hjælp med det samme ved ændringer i behov. Personalet anerkendes for deres venlighed, imødekommenhed og tålmodighed og at de giver sig tid til at lytte. Beboerne oplever, at personalet er gode til at prioritere at hjælpe de beboere, som har størst behov og omgangstonen opleves nærmest familiær. Der gives udtryk for at det er en svær proces at flytte på plejecenter, men "at når det skal være, så er Fuglsanggården et rigtig godt sted at bo".

Der foreligger fyldestgørende og præcise beskrivelser i handleplanerne af den enkeltes behov for støtte, og hvilke ressourcer der arbejdes på at fastholde. Handleplanerne evalueres løbende og personalet har høj grad af kendskab til både disse og beboernes livshistorier. Medarbejderne oplever at der er en tendens til at færre beboere/ pårørende ønsker at udarbejde livshistorie. Derfor indarbejdes observationer fra hverdagen, om hvad der værdifuldt og glædeskabende for den enkelte i handleplanerne, som f.eks. at glæden ved blomster kan ændre humøret.

Medarbejderne giver udtryk for at være særdeles glade for deres arbejde og arbejdsplads. Der er høj grad af implementering af nyeste viden og alle gode ideer til en bedre opgaveløsning bliver anvendt i hverdagen. Medarbejderne beskriver et stærkt lærings- og udviklingsmiljø, som de oplever helt unik. Der er et meget tæt samarbejde mellem medarbejderne i de enkelte vagter og mellem vagterne, fordi beboernes stemning og behov kan skifte meget hurtigt. Dette kan kræve at en anden medarbejder tager over eller at opgaverne løses på andre tidspunkter af døgnet.

Den tætte overlevering mellem vagterne er både med til at skabe flest muligt gode øjeblikke for beboerne dag, aften og nat og forebygge konfliktfyldt adfærd.

Der er stor opmærksomhed på at den aktivitet borgeren deltager i skal være positiv for borgeren både i nuet og kunne rummes efterfølgende.

Medarbejderne udtrykker, at der arbejdes meget målrettet med fællesskabsfølelse både blandt beboerne og i personalegruppen. Medarbejderne oplever at det er muligt at leve op til kvalitetsstandarderne og er tilfredse med den måde, de kan udføre deres arbejde på. Der er fortrolighed med dokumentation og medarbejderne anvender denne som et aktivt arbejdsredskab.

Tilsynets opfattelse er at Fuglsanggården er et særdeles velfungerende plejecenter.

### Sundhedslov og medicinbehandling

På plejecentret Fuglsanggården er adspurgt personale informerede om Norddjurs kommunes sundhedsfaglige samt hygiejneinstrukser og uniformsetikette. På Fuglsanggården har man gode erfaringer med at opkvalificere personalet, så man har mange, forskellige kompetencer repræsenteret. Dette betyder, at man kan møde mange forskellige situationer med høj faglighed. Man har ikke ansat terapeuter, men arbejder stadig med stor succes ud fra en integreret rehabiliterende tankegang.

Plejecentret har skabt en praksis omkring vejning og tryksårsscreening, der sikrer, at man nøje kan følge beboernes udvikling. Samtidig er man i stand til at forebygge problematikker som f.eks. tryksår. Denne praksis blot et af de mange punkter, hvor Fuglsanggårdens ambitioner om at levere højest mulige kvalitet lykkes.

Tilsynet erfarede, at den sundhedsfaglige dokumentation er grundig, kort og præcis – og dermed utroligt let overskuelig. Alle personalegrupper dokumenterer og observerer. Man har en fornemmelse for, hvordan

man skaber en meningsfuld sundhedsfaglig dokumentation. Sygeplejefaglige udredninger anvendes korrekt, og anamneserne indeholder bl.a. en kort angivelse af eventuelle samtykke-oplysninger.

Handleplanerne og døgnrytmeplaner er præcise og handlingsanvisende, og observationer noteres med stor grundighed. Her er det let at danne overblik over tendenser og udviklinger.

Systematikken omkring værdier kombineret med hyppige og præcise observationer gør, at Fuglsanggården har gode muligheder for tidligt at opfange, hvis en borger er på vej ind i en negativ udvikling. Patientsikkerhedsmæssigt har man integreret en forebyggende, proaktiv metode, som bl.a. er mulig grundet den førnævnte systematik.

Medicinhåndteringen hos beboerne var generelt ok.

Tilsynets opfattelse er, at plejecentret har gennemgået en anseelig udvikling siden sidste års tilsyn. Man ser de nye strukturmæssige vaner ført ud i praksis med stor værdi. På Fuglsanggården mødes man af selvsikre blikke, smilende beboere og en personalegruppe med humor. Det er et levende sted, hvor både mennesker, dyr og stueplanter får lov at få det udtryk og den facon, de skal have.

## Anbefalinger

Tilsynsførende har følgende anbefalinger til plejecentret:

- Gennemgang af KOL- og AK-patienter i forhold til Styrelsen for Patientsikkerheds ”specifikke målepunkter”.

## Dialogmøde med bruger- pårørenderåd

d. 28.11.2017 afholdtes dialogmødet med bruger- pårørenderådet, som på forhånd har læst og diskuteret tilsynsrapporten med plejecenterledelsen.

På dialogmødet drøftes følgende emner:

- Resultatet af det uanmeldte tilsyn
- Plejecenterets tids- og handleplan i forhold til rapportens anbefalinger.
- Særlige fokusområder
- Bruger- og pårørenderådets høringssvar
- Plejecenterledelsens udviklingsmål for det kommende år.

Deltagere:

Jeanette Rokbøl, leder af visitations- og hjælpemiddelafdelingen

Asbjørn Rosendal, kvalitetskonsulent og risikomanager

Helle Thomsen, plejecenterleder

Rikke Eriksen, pædagog

Aksel Melin, pårørende

Rita Melin, pårørende, formand for bruger- pårørenderåd

Jens Skovmand, pårørende, næstformand for bruger- pårørenderåd

Henny Thygesen, pårørende

Arne Thygesen, beboer

Ingelise Post, pårørende

Jeanette Rokbøl introducerede tilsynets formål og opbygning samt forskelle fra i forhold til forrige år, hvor det nuværende tilsyn fremover vil indeholde fokus på de sundhedsfaglige ydelser såvel som ydelserne efter serviceloven. Der introduceres også til det risikobaserede tilsyn, hvilket erstatter de tidligere embedslægetilsyn.

Vedr. ønsket fra en beboer om at anvende klippekort til flere ture til havet udtaler Helle Thomsen, at plejecenteret overvejer at lave et "fiktivt klippekort", der tydeligere overfor beboere og pårørende illustrerer muligheder/tilgængelig klip.

Jeanette Rokbøl udtaler, at færre beboere vælger at få lavet såkaldte "livshistorier", og at dette er en generel tendens, der ses på tværs af plejecentrene. I denne forbindelse nævner Helle Thomsen, at et kommende IT-værktøj, "Demenskammeraten" vil være i stand til at give et – om muligt – mere retvisende og præcist billede af beboeren end en nedskrevet livshistorie i prosaform.

Plejecentret roses for en høj beboertilfredshed samt en stor anerkendelse af medarbejderne fra beboernes side. Samtidig er der en meget høj medarbejdertilfredshed.

Jeanette Rokbøl udtaler, at der i forhold til de sundhedslovmæssige ydelser er sket en tydelig udvikling siden sidste år. Plejecentret er gået fra god til super god – og resultatet er tydeligt og mærkbart i alle sammenhænge. På flere områder har plejecentret arbejdet med at sikre struktur og procedurer, der sikrer en høj faglighed og kvalitet. Det nævnes, at de "hængepartier", som man kan finde på plejecentret *ikke* er mangler, og at dette bl.a. er en indikator for det succesfulde arbejde med strukturer og sundhedsfaglig dokumentation. På plejecenter Fuglsanggården har man sikret nuanceret overblik over den enkelte borger i både store og små perspektiver. Jeanette Rokbøl udtaler også, at triage vil være et emne, man arbejder overordnet med i organisationen i det kommende år.

Helle Thomsen redegør for plejecentrets handleplan for det kommende år, hvilken bl.a. tager afsæt i Styrelsen for Patientsikkerheds specifikke målepunkter samt Norddjurs kommunes overordnede kommende fokusområder såsom seksualitet. Vedr. seksualitet udtaler Helle Thomsen, at man på plejecentret allerede nu har en medarbejder med specialkompetence indenfor feltet. Udover dette, vil der samtidigt være fokus på mundhygiejne og diabetes.

I 2018 vil man også fokusere på bedre anvendelse af klippekortsordningen og dennes eventuelle samspil med rehabilitering.

Bruger-pårørenderådet tager tilsynsrapporten til efterretning.