

Glesborg  
plejecenter

Uanmeldt  
kommunalt  
tilsyn

Oktober 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 plejecenter Glesborg deltog:

Tove Jensen: Aftaleholder

Gitte Højbo Elkjær: Afdelingsleder

Sygeplejerske

## 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 en journalaudit i det elektroniske omsorgssystem under tilstedeværelse af aftaleholder og afdelingsleder.

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 har taget udgangspunkt i samtaler med 2 beboere og 2 medarbejdere. Beboerne udtrykker høj grad af tilfredshed med at bo på Glesborg Plejecenter og med de fysiske rammer. Disse beskrives som optimale lige bortset fra loftshøjden i lejligheden, som den ene beboer oplever giver dårlig akustik. De fysiske omgivelser og udearealerne nydes i hverdagen.

Det kan være generende at enkelte medbeboere kommer på besøg eller står og kigger ind af vinduerne til den enkeltes lejlighed, så det er nødvendigt at låse og trække for, men beboerne udviser forståelse og har stor respekt for personalets tålmodighed og rummelighed. Oplevelsen er at personalet nogen gange bliver mødt med urimelige krav fra enkelte medbeboere. Beboerne oplever at personalet er gode til at prioritere at hjælpe borgerne med størst behov, at personalet har meget at gøre, men at man aldrig går forgæves til dem. Beboerne giver udtryk for at have et utroligt godt personale. De opleves omsorgsfulde, man tør betro sig til dem ved behov og de er altid flinke til at kigge ind, hvis der har været noget. Hvis man spørger om noget, får man altid et svar og en forklaring. Den ene beboer udtrykker at føle sig privilegeret og i allerhøjeste grad at kunne anbefale plejecenteret til andre.

Beboerne kan meget præcist redegøre for den hjælp de modtager. Hjælpen tilrettelægges individuelt og beboerne gør alt det de selv kan i hverdagen. De er glade for at kunne hjælpe til med for eksempel borddækning. Beboerne oplyser, at hjælpen ikke aflyses og der leveres hjælp som beskrevet i kvalitetsstandard. Der udtrykkes tryghed ved, at kunne få den nødvendige hjælp med det samme ved ændringer i behov. Den ene beboer oplever maden upåklagelig. Den anden beboer glæder sig til den nye madordning primært til andre kartofler.

Medarbejderne giver udtryk for at være glade for deres arbejde og arbejdsplads, men hverdagen opleves tiltagende presset. Der er nye krav og flere beboerne har meget komplekse behov. Dette gør opgavevaretagelsen mere uforudsigelig og mere tidskrævende end tidligere.

Der er højt fokus på beboernes individuelle behov og på at fastholde de delaktiviteter beboeren mestrer. Handleplanerne evalueres løbende og personalet kender såvel disse som beboernes livshistorier på egen afdeling. Det er generelt muligt at leve op til kvalitetsstandarderne, men det kan være nødvendigt at flytte opgaver. Der er muligheder for at skabe små stjernestunder i hverdagen blandt andet med de nye klippekort. Det kan dog også nogen gange opleves som en stressfaktor, fordi hverdagen er uforudsigelig og de personlige og praktiske opgaver først og fremmest skal varetages. Medarbejderne oplever et godt samarbejde og stor villighed til at hjælpe hinanden også på tværs af afdelingerne og faggrupper. Medarbejderne har fokus på refleksion og læring og føler at de har en høj faglighed. De vil gerne gøre det bedst mulige for beboerne. Medarbejderne giver udtryk for fortrolighed med dokumentation og procedurer og de oplever et godt forhold til ledelsen.

Tilsynets opfattelse er Glesborg Plejecenter er et meget velfungerende plejecenter.

### Sundhedslov og medicinhåndtering

I Glesborg møder man et lyst plejecenter, hvor både personaler og beboere færdes i et roligt tempo. Man oplever, at der kommunikeres både med og uden ord, og at relationerne mellem personalegruppen og beboerne er stærke.

Tilsynet oplever stærke strukturer baseret på faglighed, refleksion og føling. De stærke strukturer er gennemgående i dagligdagsrutiner, medicinhåndtering, screeninger og dokumentation. Man oplever, at den nye plejecenterleders ambitioner for driften og kvaliteten deles med personalegruppen, og at der er tydelig kommunikation begge veje. Udskiftningen af plejecenterlederen er ikke blevet til en sovepude, så lokale udviklingsprocesser er stagnerede.

På Glesborg plejecenter har man et meget praksisnært forhold til arbejdet med utilsigtede hændelser. Bl.a. sørger man for at reagere så hurtigt som muligt, og udviser tydeligt ledelsesengagement.

Der er fokus på at skabe livskvalitet, og den rehabiliterende tankegang er integreret i den daglige praksis.

Den sundhedsfaglige dokumentation er af yderst høj kvalitet og fuldstændig udtømmende. Tilsynet gennemgik flere borgerjournaler, der alle afspejlede samme systematik.

Medicinhåndteringen hos beboerne var også præget af systematik, og tilsynet har ingen bemærkninger hertil.

Der er faste strukturer for vejning, tryksårsscreening osv., som følger sundhedsstyrelsens anbefalinger.

Vedr. beboere i AK-behandling oplevede tilsynet en sund dokumentationspraksis, der opfylder de specifikke målepunkter fra Styrelsen for Patientsikkerhed. Det samme var overvejende gældende for beboere med KOL.

Tilsynets opfattelse er, at Glesborg plejecenter har en yderst velfungerende praksis i den sundhedsfaglige indsats. Man arbejder aktivt med målrettet feedback på utilsigtede hændelser, og vedligeholder et løbende forbedringsarbejde.

## Anbefalinger

Tilsynsførende anbefaler plejecentret at skærpe mindre detaljer vedr. de specifikke målepunkter for KOL i den sundhedsfaglige dokumentation.

## Dialogmøde med bruger- pårørenderåd

D. 3. januar 2018 præsenterede tilsynsførende tilsynsrapporten for bruger- pårørenderådet, som grundet forglemmelse ikke havde modtaget rapporten på forhånd.

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.

Kristian Kæmpe  
Gudrun Jakobsen

Anette Clausen

Stig Sandballe

Anette Bornemann

Gydda Thyme

Lene Kanne

Ingeborg Kyed Pedersen

Gitte Hviid

Gitte H Elkjær

Tove Jensen

Jeanette Rokbøl

Asbjørn Rosendal

Tilsynsførende Jeanette Rokbøl introducerer til tilsynet, herunder fremgangsmåde og resultater.

Handleplan for 2018 af plejecenterleder:

- Målepunkter fra Styrelsen for Patientsikkerhed
- Arbejdsmiljø hos personalet, fokus på sygemeldinger

Ekstraordinært dialogmøde d. 16. januar 2018:

Dagsorden:

1. Velkommen + godkendelse af dagsorden
2. Spørgsmål til tilsynsførende
3. Eventuelt
4. Afrunding + afgørelse vedr. tilsynsrapport

Der er efterfølgende modtaget spørgsmål til enkelte punkter i rapporten. Spørgsmålene blev fremlagt for tilsynsførende og afklaret.

Tilsynsrapporten tages til efterretning.