

Plejecenter
Fuglsanggården

Uanmeldt
kommunalt
tilsyn

29. oktober
2018

Indhold

Indledning.....	3
Sammenfatning af fund og tilsynets anbefalinger	3
Overordnet vurdering.....	3
Brugertilfredshedsundersøgelsen viser:.....	3
Anbefalinger	4
Kvalitetsvurdering.....	4
Datakilder	5
Tilsynets resultater og fund, uddybende.....	5
Servicelov og brugertilfredshed	5
Sundhedsfaglighed og medicinhandling.....	7
Dialogmøde med bruger-pårørenderåd	8

Indledning

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

Kommunalbestyrelsen skal én gang årligt afholde uanmeldte tilsyn på plejecentrene. Reglerne om tilsyn på plejecentrene er reguleret i lov om social service § 151. Dette indebærer, at tilsynet også omfatter interviews med personalet i forhold til arbejdsmiljø og ledelsessamarbejde. Derudover indgår anden relevant lovgivning, som har betydning for tilsynet. Det drejer sig om regler om magtanvendelse, brugerinddragelse og værgemål. I Norddjurs kommune har man helt ekstraordinært besluttet at udvide tilsynet således, at også sundhedslovsydelser og medicinhåndtering omfattes.

Tilsynet har en indfaldsvinkel med fokus på kerneopgaven. Tilsynet vurderer den samlede indsats i forhold til lovgivning, kommunens serviceniveau og den enkelte borgers behov for omsorg, træning og (syge)pleje.

Med denne baggrund har tilsynet en faglig indfaldsvinkel med afsæt i dialog mellem tilsynets parter. Derved er tilsynet kombineret med umiddelbar ledelsesinformation, læring og vidensdeling. Tilsynsførende giver mundtligt en umiddelbar konklusion efter tilsynet.

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

Sammenfatning af fund og tilsynets anbefalinger

Nedenfor følger en umiddelbar, men ikke udtømmende opsummering af tilsynets fund. I senere uddybende afsnit findes en detaljeret beskrivelse af tilsynet, delt op efter hhv. servicelov+brugertilfredsheds-delen (det obligatoriske) og det sundhedsfaglige (det af Norddjurs kommune tilvalgte).

På baggrund af observationer og indtryk fra tilsynet har tilsynsførende formuleret anbefalinger til plejecenter Fuglsanggården. Anbefalingerne er angivet nedenfor, og skal tolkes som fokusområder, der bør arbejdes ekstraordinært med, og som vil blive vurderet særskilt på det kommende års tilsyn.

Overordnet vurdering

Tilsynets opfattelse er at Fuglsanggården er et velfungerende plejecenter, hvor både beboere og medarbejdere trives. Dog skal der gøres en indsats for at højne kvaliteten af den sundhedsfaglige dokumentation.

Brugertilfredshedsundersøgelsen viser:

- Særdeles stor beboertilfredshed
- Hyggelige, hjemlige omgivelser
- Givende aktivitetstilbud
- Utilfredshed med besparelsernes påvirkning af rengørings- og badfrekvens
- Medarbejderne giver udtryk for:
 - Arbejdsglæde

- Kvalitet i samværet med beboerne

Anbefalinger

Tilsynsførende har følgende anbefalinger til plejecenter Fuglsanggården:

- Skærp ensartet dokumentationsmetode på baggrund af journalsystemets manual
- Skab overblik og mulighed for opfølgning i den elektroniske journal, herunder angivelse af handling som følge af observationer

Kvalitetsvurdering

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

Generelle emner:

- Beboertilfredshed
- Arbejds miljø, herunder sygefravær
- Tilgængelige kompetencer i forhold til aktuelle opgaver
- Overensstemmelse mellem lovgivning og serviceniveau
- Dokumentation, herunder den sundhedsfaglige dokumentation
- Den målrettede og evt. rehabiliterende indsats hos den enkelte beboer
- Samarbejdet med bruger-pårørenderåd
- Udviklingsmuligheder og indeværende års fokusområder
- Patientsikkerhed, herunder utilsigtede hændelser og andre forhold med betydning for patientsikkerheden
- Medicinhåndtering, både i patientjournalen og konkret ude hos borgerne
- Samarbejdet mellem ledelsen og personalet
- Sidste års anbefalinger og opfølgning herpå

Specifikke fokusområder i 2018:

- Beboere med skizofreni og samtidig somatisk sygdom
- Beboere, som nyligt er udskrevet fra regionshospital
- Tandpleje/mundhygiejne
- Diabetes
- Samtykke

Datakilder

Tilsynet vurderer:

- Med hvilken faglig kvalitet kerneopgaverne løses
- Ydelser efter serviceloven
- Om beboerne modtager støtte og omsorg i overensstemmelse med lovgivningen
- Beboertilfredshed, samarbejde og miljø på stedet
- Kvaliteten af den sundhedsfaglige dokumentation
- Opfølgning på tidligere fokusområder
- Praksis for medicinbehandling

Indsamling af data sker ved interviews med henholdsvis 2-3 borgere, 2-4 medarbejdere samt en afsluttende samtale med plejecenterledelsen. Derudover udfører tilsynet journalaudits på ca. 4 borgere i det elektroniske journalsystem under tilstedeværelse af plejecenterler og afdelingsledere. Disse journalaudits gennemføres i åben dialog, og har ud over at vurdere servicelovsydelserne også til formål at afdække den sundhedsfaglige dokumentationspraksis.

Interviews med beboere og medarbejdere er foretaget med udgangspunkt i forudbestemte spørgsmål og temaer, som er gennemgående for samtlige plejecentre. Interviewene afdækker både brugertilfredshed og servicelovsydelser.

Ydermere taler tilsynsførende med plejecenterledelsen om det lokale kvalitetsarbejde, herunder arbejdet med utilsigtede hændelser. Tilsynsførende besigtiger plejecentret og vurderer personalets kendskab til instrukser og hygiejne. Samtidig foretages en dybdegående stikprøvekontrol af medicinbehandling/medicinopbevaringen samt den doserede medicin hos 2-4 borgere.

Tilsynets resultater og fund, uddybende

Servicelov og brugertilfredshed

Denne del af tilsynet omfatter servicelovsydelser og beboertilfredshed og har taget udgangspunkt i samtaler med 2 beboere og 2 medarbejdere og observationer i fællesarealer.

Beboerne giver udtryk for særdeles stor tilfredshed med at bo på Plejecenter Fuglsanggården. De er meget tilfredse med at have egen terrasse, de oplever omgivelserne hjemlige og velholdte og giver udtryk for at opleve en god hverdag. De er tilfredse med den konkrete personlige og praktiske hjælp og aktivitets- og samværsmulighederne. Dog så de gerne at der foregik endnu mere, og at bad og rengøring kunne blive som før besparelsen. Især ændringen i badhyppighed opleves utilfredsstillende af den ene beboer.

Busturene er til stor glæde og begge glæder sig til at skulle afsted til ålegilde. Der har også lige været mulighed for at køre i hestevogn i nærområdet og i hverdagen er der forskellige tilbud som musik, banko og gymnastik. I dagligdagen er der mulighed for at spise sammen og dette nyder begge beboere. Oplevelsen er at få den nødvendige hjælp i forbindelse med måltiderne og at det er hyggeligt. Beboerne er glade for at der er dyr på Fuglsanggården.

Der opleves ikke aflysninger af konkret hjælp og der har været leveret hjælp i henhold til kvalitetsstandard. Beboerne oplever ikke at hjælpen flyttes, men nogen dage kan personalet have mere travlt end andre dage. Der opleves nogen gange lidt ventetid ved uforudset behov for hjælp i forbindelse

med toiletbesøg, men ” det er fordi personalet er ved at hjælpe andre”. Ved særligt behov oplever beboerne, at der i disse situationer gives nødvendig ekstra hjælp til bad.

Beboerne gør alt, hvad de selv kan i hverdagen. Den ene beboer vil gerne hjælpe personalet mere i køkkenet, hvis det bliver nødvendigt, men er usikker på om hun kan. Medarbejderne er meget værdsatte af begge beboerne. De beskriver at personalet flinke, enestående og altid parate til at hjælpe.

Beboerne oplever at der er en god og ”almindelig” omgangstone og at der altid bliver svaret pænt, hvis de spørger. Alle beboere bryder sig ikke lige meget om hinanden, men der er accept af at sådan er det, og at det ikke gør noget, så længe det ikke går ud over andre end dem selv.

Beboerne redegør for den hjælp de modtager. Hjælpen tilrettelægges individuelt og der foreligger udførlige og præcise døgnrytmeplaner. Beboerne oplever at medarbejderne selvfølger er forskellige, men alle er flinke og kan hjælpe.

Beboerne giver udtryk for selvbestemmelse i forhold til døgnrytme, deltagelse i fællesmåltider og aktiviteter.

Der er særdeles stor tilfredshed med maden og dette gælder både kolde og varme måltider. Maden beskrives som lækker, varieret og veltilberedt. Beboerne er usikre på om de er med til at bestemme menuerne, men de får en madplan.

Der opleves ved tilsynsbesøget en meget rolig, hjemlig og imødekommende atmosfære. Der er gymnastikhold med mange deltagere og tilbuddet er åbent for brugere i dagtilbuddet Hytten. En medarbejder oplyser at dette er til fælles glæde. Tilsynet vurderer, at der er en tilfredsstillende rent i lejlighederne og fællesarealerne. Den ene beboer oplyser at pårørende af og til hjælper med rengøring, da de giver udtryk for, at de synes lejligheden er snavset, når de kommer på besøg. Beboeren finder det ikke helt rimeligt, at pårørende skal hjælpe med dette eller at fjerne blade på terrassen.

Medarbejderne giver udtryk for at være glade for hverdagen sammen med beboerne. De beskriver, at der er en næsten familiær måde at være sammen på især ved måltiderne. Dette er kombineret med oplevelsen af høj grad af faglighed og et udviklingsorienteret og reflekterende miljø. De er glade for deres arbejde og arbejdsplads, samarbejdet på tværs af faggrupper og forholdet til ledelsen. Medarbejderne oplever, at de både er gode til at hjælpe hinanden og får den nødvendige støtte fra ledelsen ved behov. Selvom ledelsen har mange opgaver opleves ” døren altid åben”. Der er et godt pårørende samarbejde men medarbejdernes holdning er, at det kan blive nødvendigt at forventningsafstemme mere tydeligt fremover. Især når klippekort ikke længere bliver en mulighed. Skrivelsen om ændring i serviceniveauet er oplevet som et stort plus fra medarbejdernes side. De kan levere hjælp i henhold til dette, og de føler sig gode til deres arbejde. Arbejdet kan i perioder slide psykisk, især hvis redskaberne ikke modsvarer beboernes stadigt mere særligt komplekse behov eller når beboere vil forlade afdelingen. Medarbejderne oplever at de får hjælp til at håndtere disse situationer. Medarbejderne oplever ikke, at besparelserne har skabt stor uro og frustration på nuværende tidspunkt. Der kan være dage mere travle end andre, hvor de gerne ville kunne have gjort mere. Men oftest er det muligt at nå opgaverne. De tilskriver dette, at de er et lille sted med lav grad af personaleudskiftning, lavt sygefravær og at alle er velkendte med arbejdsopgaverne. Alle kender beboernes døgnrytmeplaner og i stort omfang også livshistorier. Der udtrykker sikkerhed i hvor procedurer m.m. kan findes og der sikres en god introduktion til nyansatte og elever.

Sundhedsfaglighed og medicin håndtering

Tilsynet erfarer, at der på Fuglsanggården er et godt kendskab og overblik over den enkelte borger og de faglige indsatser målrettet denne. Dog bør der gøres en indsats for at arbejde målrettet med den sundhedsfaglige dokumentationsmetode – herunder at formalisere (journalføre) uformel (mundtlig overleveret) viden. På tværs af personalegruppen er der forskellige anvendelser af journalsystemet, hvorfor tilsynet anbefaler at arbejde målrettet med at implementere en fælles dokumentationsmetode svarende til den gældende manual.

Samtidigt konstaterede tilsynet, at man generelt kan arbejde med at tydeliggøre behandlingsmål, udredninger og handlingsanvisninger i forhold til de enkelte helbredstilstande.

Under journalauditen erfarede tilsynet, at man ikke konsekvent angiver, om der er indhentet informeret samtykke fra borgerne.

Fuglsanggården fremtræder som et handlekraftigt plejecenter, hvor man i forhold til de sundhedsfaglige indsatser har et velfungerende samarbejde med bl.a. pårørende og praktiserende læger.

Tilsynets interview om samt stikprøvekontrol af medicin håndteringen viste, at personalet overordnet kender og følger Norddjurs kommunes kliniske retningslinjer. Tilsynsførende fandt enkelte fund, som ikke levede op til retningslinjerne, men som ikke indebar en væsentlig risiko for patientsikkerheden. Tilsynet anbefaler, at man ændrer praksis i forhold til dokumentationen af administration af PN-medicin, således denne føres i den elektroniske journal, og man derved lettere skaber sig et overblik over forbrug og virkning.

Plejecenter Fuglsanggården arbejder systematisk med patientsikkerhed og utilsigtede hændelser på lige fod med kommunens øvrige organisationsenheder, og gør en aktiv indsats for at anvende dem til at understøtte initiativer, der forbedrer praksis og øger patientsikkerheden. Bl.a. er der med god effekt arbejdet med problematikken "medicin ikke givet".

Tilsynsførende:

Anne Ahrensbach: Souschef, sundheds- og omsorgsområdet

Mona Knærkegaard: Visitator

Asbjørn Rosendal: Kvalitetskonsulent og risikomanager

Fra plejecentret Fuglsanggården deltog:

Helle Thomsen: Aftaleholder

Stefi Olesen: Afdelingsleder

Social- og sundhedsassistent

Dialogmøde med bruger-pårørenderåd

d. 17.12.2018

På bruger-pårørenderådsmødet deltog ud over tilsynsførende Asbjørn Rosendal og plejecenterleder Helle Thomsen:

Inge Lise Post, Poul Mahler, Jens Skovmand, Arne Thygesen, Hans Erik Nielsen og Rikke Eriksen.

Rådet tager rapporten til efterretning, men udtrykker bekymring for, om plejecentret kan bevare serviceniveau og normering i forhold til aktuelle og kommende besparelser. Plejecenterleder Helle Thomsen udtaler, at man vil være i stand til at bevare den nuværende normering. Dette er muligt dels pga. meget lavt sygefravær, dels pga. nedskrivelse af afløser/vikar-konto samt pga. omorganisering af køkkenordningen, hvilket også frigiver midler.

Rådet italesætter den i rapporten beskrevne utilfredshed over kvalitetsstandardens badfrekvens. Plejecenterleder Helle Thomsen pointerer, at badfrekvens altid vil være afgjort af det konkrete behov hos den enkelte beboer – ligesom det eksempelvis for nogle giver en nødvendig struktur for at dagligdagen hænger sammen.