

Plejecenter  
Digterparken

Uanmeldt  
kommunalt  
tilsyn

2019

## Indhold

|   |   |
|---|---|
| Indledning.....                                       | 3 |
| Sammenfatning af fund og tilsynets anbefalinger ..... | 3 |
| Overordnet vurdering.....                             | 3 |
| Brugertilfredshedsundersøgelsen viser:.....           | 4 |
| Anbefalinger .....                                    | 4 |
| Kvalitetsvurdering.....                               | 4 |
| Datakilder .....                                      | 5 |
| Tilsynets resultater og fund, uddybende.....          | 5 |
| Servicelov og brugertilfredshed .....                 | 5 |
| Sundhedsfaglighed og medicinhandling.....             | 7 |
| Dialogmøde med bruger-pårørenderåd .....              | 9 |

## 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. Herudover skal tilsynet også indbefatte de leverede sundhedslovsydelser (efter Sundhedslovens § 138) for at sikre, at de tilrettelægges i overensstemmelse med servicelovsydelserne på en overordnet rehabiliterende måde.

Den rehabiliterende tilgang er central i Norddjurs Kommunes tilrettelæggelse af indsatser, hvorfor tilsynet også skal sikre, at kommunen efterlever strategien for den rehabiliterende indsats. I Norddjurs Kommune vil der også blive fulgt op på eksterne tilsyn, der har været gennemført siden det seneste kommunale tilsyn samt gennemførelse af relevant e-læring.

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, brugertilfredshedsdelen og den sundhedsfaglige del.

På baggrund af observationer og indtryk fra tilsynet har tilsynsførende formuleret anbefalinger til plejecenter Digterparken. 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 Digterparken er et velfungerende plejecenter, hvor alle bidrager til, at beboerne kan have den bedst mulige hjælp og hverdag inden for de givne rammer.**

**Tilsynet medførte opfølgning i forhold til den sundhedsfaglige dokumentation, da dokumentationen vurderedes at være mangelfuld i en sådan grad, at det ville kunne få betydning for patientsikkerheden. Ved genbesøg den 17. december vurderes det, at der er sket en markant positiv forbedring i kvaliteten af den sundhedsfaglige dokumentation.**

### Brugertilfredshedsundersøgelsen viser:

- Beboerne giver udtryk for stor tilfredshed med at bo på Digterparken. De oplever at få den hjælp de har behov og de roser og anerkender personalets indsats.
- Beboerne er tilfredse med maden. De oplever også overordnet, at der er rimelige muligheder for at deltage i aktiviteter og samvær.
- Medarbejderne giver udtryk for, at de er glade for deres arbejde og at de kan tilbyde beboerne den grundlæggende pleje og praktiske hjælp i henhold til standarden
- Medarbejderne oplever, at der ikke er så meget tid til samtale med boerne og at klippekortene savnes. De giver udtryk for, at de bliver nødt til at måtte prioritere de nødvendige konkrete opgaver på bekostning af eksempelvis opfølgende administrative opgaver.
- Medarbejderne oplever, at de er gode til at hjælpe hinanden og at de arbejder på at blive endnu bedre til dette mellem de enkelte teams, etager og vagter.

### Anbefalinger

Tilsynsførende har følgende anbefalinger til Plejecenter Digterparken:

- At der fortsat arbejdes med en gennemgående og systematisk opfølgning på observationer, målinger og indsatser.
- At der er opmærksomhed på at minimere omfanget af dobbeltdokumentation.

### Kvalitetsvurdering

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

#### Generelle emner:

- Beboertilfredshed
- Den sundhedsfaglige dokumentation
- Fokusområder for det indeværende år
- Sidste tilsyns anbefalinger
- Opfølgning på eventuelle eksterne tilsynsrapporter
- Udviklingsmuligheder
- Patientsikkerhed
- Medicinhåndtering
- Anvendelse af organisationens instrukser
- Hygiejne
- Delegation
- Arbejds miljø, herunder sygefravær og resultater af evt. trivselsundersøgelser
- Gennemførelse af relevant e-læring
- Tværgående samarbejdsaftaler med ex. praktiserende læger og kommunalt akutteam
- Økonomi

#### Specifikke fokusområder i 2019:

- Patientsikkerhed: Indrapporterings- og læringskultur, forbedringsinitiativer, ledelsesinvolvering
- Dokumentation, herunder dokumentation af informeret samtykke og generel systematik
- Patientkategorier/sundhedsfaglige opmærksomhedsområder
  - Diabetes
  - KOL (Kronisk Obstruktiv Lungesygdom)
  - Borgere, der for nyligt har fået foretaget kirurgiske indgreb (sårpleje, tryksår, genoptræning)
  - Mundhygiejne
  - Ernæring
  - Opfølgning på behandling
  - Risikosituationslægemidler, herunder Marevan og Methotrexat
  - Den ældre medicinske patient

## 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 medicin håndtering

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 medicin håndteringen/medicinopbevaringen samt den doserede medicin hos 2-4 borgere.

## Tilsynets resultater og fund, uddybende

### Service lov og brugertilfredshed

Denne del af tilsynet har taget udgangspunkt i samtale med 2 beboere og 2 medarbejdere samt observationer i fællesarealer ved det uanmeldte kommunale tilsyn den 6. maj 2019. Denne del af tilsynet, gav ikke anledning til, at det blev vurderet nødvendigt med genbesøg.

Beboerne giver udtryk for meget stor tilfredshed med at bo på Digterparken. De er glade for de fysiske rammer ude og inde og værdsætter den lette adgang til at komme ud på verandaen. Lejlighederne kan blive meget varme. De oplever, at fællesarealerne og omgivelser er velholdte. Den ene beboer fremhæver, at det er meget betydningsfuldt, at pårørende kan overnatte i hendes hjem ved besøg. Hun prioriterer at være hjemme ved højtiderne og arrangementer.

Den ene beboer køber hver uge friske blomster til spisebordet i fællesrummet og oplyser, at beboerne på skift af og til "giver en lille en til kaffen". Maden opleves udmærket, varieret og grøntsagerne er "med bid". Den ene beboer har svært ved at tygge. Dette tages der hensyn til i tilberedningen, og maden smager godt. Der er valgmulighed mht. kød, hvis der er særlige ting en beboer ikke bryder sig om. Beboerne kan ikke dufte tilberedningen af maden.

Begge oplever at få den personlige og praktiske hjælp, der er nødvendig. De kan præcist redegøre for omfanget af hjælpen. Denne svarer til nuværende kvalitetsstandard og beboernes døgnrytmeplan. Der opleves ikke aflysninger. Begge beboere oplever, at personalet er venlige, opmærksomme og imødekommende. Der er en god omgangstone på stedet, hvilket også observeres ved tilsynsbesøget, såvel i de enkelte afdelinger som til fællesspisningen. Personalet er sammen med beboerne ved måltidet, og der er en rolig og hyggelig stemning.

Beboerne oplever, at personalet har mange, de skal hjælpe. Beboerne oplever, at personalet lægger meget vægt på, at beboerne bliver ved med at gøre det, de selv kan. Dette opleves positivt og nødvendigt. Der er tillid til at kunne få den nødvendige hjælp ved behov. Beboerne roser og anerkender personalets indsats.

Der er overordnet tilfredshed med aktivitets- og samværsmuligheder. Dog kan det mærkes, at aktivitetsmedarbejderen ikke længere er ansat - både i forhold til det daglige samvær efter måltider og omfanget af aktiviteter. Beboerne er kede af, at det ikke længere er muligt at komme på ferie sammen, og den ene beboer giver udtryk for, at centeret, især eftermiddage, aftener og weekender, er præget af lange gange og stilhed. Den anden beboer er for træt til at deltage i mange af aktiviteterne og arrangementerne. Beboerne beskriver, at der er kortvarende faste aktiviteter alle hverdage. Frivillige hjælper til ved aktiviteter.

Beboerne beskriver, at de har en god hverdag, og hvis noget overordnet ønskes drøftet, tages dette op i etagerådet. Beboerne er glade for deres hjem og fremhæver, at trygheden har en altafgørende betydning.

Medarbejderne giver udtryk for at være glade for beboerne, deres arbejde og arbejdsplads. De er blevet "færre hænder til flere opgaver" og det kan mærkes, men den grundlæggende pleje og praktiske hjælp kan tilbydes i henhold til standarden. Tøjtøjsvask er ofte nødvendigt at tilbyde langt udover det generelle serviceniveau, da mange beboere har behov for at få vasket flere gange dagligt.

Medarbejderne oplever, at de går hjem med følelsen af "at have gjort en vigtig forskel", at have gjort det bedste de kunne, men at de gerne ville have gjort mere af det, de ved er betydningsfuldt for beboerne. Der er ikke så meget tid til samtale og klippekortene savnes.

Hvis de ikke har nået en opgave, som at hjælpe med at rense/ klippe negle, tøjtøjsvask eller at veje beboeren, er de blevet bedre til at overlevere opgaven til næste vagt. De oplever, at det er nødvendigt at løfte i flok, for at kunne dække beboernes basale behov. De oplever at være meget gode til at hjælpe hinanden og arbejder på at blive endnu bedre til dette mellem de enkelte teams, etager og vagter.

Medarbejderne kender beboernes døgnrytmeplaner, men det er ikke altid muligt i weekenderne at tage individuelle hensyn til, hvornår borgeren gerne vil op. Der arbejdes på beboerkonferencer, dels med fortsat

at udbygge at kunne hjælpe hinanden endnu mere på tværs og have kendskab til flere beboere, men også at udvikle og dele de bedste tilgange i måden beboeren hjælpes bedst muligt.

Der sikres nødvendig introduktion og oplæring. En elev udtrykker ved tilsynet, at hun er blevet taget rigtig godt imod. Det faste personale oplever, at det kan være vanskeligt at finde tilstrækkeligt rum til implementering af ny dokumentationsmetode og opfølgninger på andre administrative opgaver i prioriteringen mellem dette og den nødvendige konkrete pleje.

Samarbejdet er godt i de enkelte teams, mellem afdelingerne og faggrupper og der arbejdes fortsat på at optimere dette. Pårørendesamarbejdet værdsættes og fungerer godt. Medarbejderne oplever, at de har et stort ansvar i dagligdagen, og det betyder meget for dem, at ledelsen hurtigt støtter op, når de ikke selv kan løse tingene. De oplever et godt og tillidsfuldt forhold til ledelsen.

Tilsynets overordnede indtryk er, at Digterparken er et meget velfungerende plejecenter, hvor alle bidrager til, at beboerne kan have den bedst mulige hjælp og hverdag indenfor de givne rammer.

### Sundhedsfaglighed og medicin håndtering

Tilsynet den 6. maj 2019 medførte en opfølgning i forhold til journalgennemgang, da dokumentationen vurderedes at være mangelfuld i en sådan grad, at det kunne få betydning for patientsikkerheden. Ved genbesøg den 17. december vurderes det, at der er sket en markant positiv forbedring i kvaliteten af den sundhedsfaglige dokumentation, udredning og opfølgning.

De generelle oplysninger er udfyldt, overskuelige og opdaterede. Helbredsoplysninger er udfyldt kort, præcist og overskueligt, med de informationer, der er behov for. Tilsynet anbefaler, at beskrivelse af arbejdsgang ift. hvor hyppigt tilstande skal opdateres, ikke står i feltet Helbredsoplysninger men i kalenderen.

Som hovedregel afspejler de oprettede aktuelle og potentielle helbredstilstande borgernes helbredsmæssige problemstillinger på Plejecenter Digterparken. I et tilfælde fandt tilsynet, at der manglede at blive oprettet en tilstand og i et andet tilfælde, at der var oprettet en tilstand, hvor der reelt ikke var behov for en indsats.

Tilstandspræciseringen af borgernes aktuelle og potentielle helbredstilstande er velbeskrevne og grundige – men indeholder i nogle tilfælde meget historik, der ikke vedrører den aktuelle sygeplejefaglige problemstilling. Tilsynet anbefaler, at der ikke angives handlinger i det faglige notat, men at disse beskrives andetsteds, jf. manual for anvendelse af den elektroniske omsorgsjournal. Det anbefales ligeledes ikke at overføre tal fra skema for målinger i Nexus til det faglige notat, da det medfører dobbeltdokumentation.

Tilsynet finder, at alle relevante målinger er anført. Af en måling fremgår en voldsom vægtændring, hvor det ville have været relevant at angive, at der for denne måling blev anvendt en anden vægt. Det anbefales generelt, at angive målingernes tærskelværdier eller de habituelle værdier for borgeren, så de aktuelle målinger, bedre kan vurderes.

Der er et fint fokus på systematisk screening i forhold til tryksår på Plejecenter Digterparken.

Tilsynet anbefaler, at der foretages en faldudredning af borger med faldtendens og at der så vidt muligt iværksættes tiltag for at beskytte borger mod skader fra fald.

På Plejecenter Digterparken dokumenterer man de oplysninger, hjælperne vurderes at have behov for at kende i forhold til den enkelte borger i døgnrytmeplanen. Det betyder, at der er mange oplysninger i døgnrytmeplanen, som også fremgår andre steder – for eksempel i borgerens helbredsoplysninger. Denne tilgang til døgnrytmeplanen på Plejecenter Digterparken er valgt, da hjælperne kun i mindre omfang har adgang til den elektroniske omsorgsjournal. Bortset fra det forhold, at der er meget dobbeltdokumentation i døgnrytmeplanerne, fandt tilsynet, at døgnrytmeplanerne var gode, grundige og overskuelige. Tilsynet fremhæver, at døgnrytmeplanerne på Plejecenter Digterparken er struktureret efter medarbejdernes vagter, men at også handlinger, der går på tværs af døgnnet fremstår overskueligt. Endeligt fremhæves det, at borgernes individuelle ønsker og præferencer fremgår gennemgående og tydeligt i døgnrytmeplanerne. Tilsynet påpeger tilfælde, hvor det skulle have fremgået af døgnrytmeplanen, at der systematisk skulle observeres i forhold til vandladning og fald.

Tilsynet finder, at der mangler en opfølgning/observation i forhold til en borger med hård mave.

Det fremhæves generelt, at der foretages de relevante målinger og iværksættes relevante initiativer på baggrund af disse målinger. Tilsynet påpeger, at der fortsat skal være en større opmærksomhed på systematisk opfølgning på disse initiativer og målinger - selvom der på dette område er sket en meget positiv udvikling på Plejecenter Digterparken. Endelig anbefaler tilsynet, at det fremadrettet altid sikres og dokumenteres, at borgeren har givet samtykke til videregivelse af helbredsoplysninger i korrespondancen med borgerens læge.

Det fremgår af en journal, at der er udleveret et håndkøbspræparat til en borger, uden at præparatet er ordineret og anført i FMK. Tilsynet påpeger, at der udelukkende må håndteres håndkøbspræparater, der er ordineret eller godkendt af egen læge.

Siden det sidste kommunale tilsyn på Plejecenter Digterparken har Arbejdstilsynet ved deres tilsyn givet Digterparken to påbud der vedrørte indretning af i produktionskøkken. Dette er efterfølgende bragt i orden. Arbejdsmiljøet på stedet er periodevis påvirket af et vanskeligt samarbejde med en pårørende. Der arbejdes kontinuerligt med fastholdelse af det gode arbejdsmiljø. Herudover har der været brandtilsyn, hvor det blev givet to mindre påbud, som er bragt i orden, samt et tilsyn fra Styrelsen for patientsikkerhed. Her blev gjort fund af mindre betydning for patientsikkerheden.

Tilsynsførende:

Anne Ahrensbach: Souschef for sundheds- og omsorgsområdet

Mona Vesterbæk Knækgaard: Visitator

Karen Pilegaard: Dokumentationsansvarlig

Fra Plejecenter Digterparken:

Lene Ballegaard: Aftaleholder

Lisbeth K. Steffensen: Afdelingsleder

Trine Brix Bønsdorff Powers: Sygeplejerske

Jeanette Jakobsen: Sosu-assistent



Line Sørensen: Sosu-assistent

Marianne Thygesen Nielsen: Sygeplejerske

## Dialogmøde med bruger-pårørenderåd

Det anmeldte tilsyn (dialogmødet) med deltagelse af bruger- pårørenderådet er afholdt d. 20. februar 2020.

Fra bruger- pårørenderådet deltog pårørende og formand for bruger- og pårørenderådet John Kleiner, pårørende og næstformand for bruger- og pårørenderådet Inge Mosegaard, pårørende Anna Kirstine Møller, beboer Jytte Degn, ældrerådsrepræsentant Birgit Lindgård, ældrerådsrepræsentant Hans Erik Nielsen, plejecenterleder Lene Ballegaard, afdelingsleder Lisbeth K. Steffensen og medarbejderrepræsentant Anni Mikkelsen.

Fra forvaltningen deltog tilsynsførende souschef Anne Ahrensbach og dokumentationsansvarlig Karen Pilegaard.

Bruger- og pårørenderådet gav udtryk for, at det, der står i tilsynsrapporten om beboernes tilfredshed med maden, ikke er genkendeligt i forhold til beboernes generelle vurdering af maden. Der angives, at der til tider er for lidt mad, at maden er af mindre god kvalitet, at anretningen og udseendet ikke er tilfredsstillende og at den varme mad er veltilberedt men ofte kold, når den serveres. Denne utilfredshed er løbende taget op på etagerådsmøder uden, at det har medført en væsentlig forbedring af madens kvalitet.

Bruger- og pårørenderådet udtrykker bekymring i forhold til, at der jævnfør kvalitetsstandarder kun rengøres hver tredje uge. Det påpeges også, at der er en generel oplevelse af, at spild og lækage ikke tørres op med det samme, men ofte får lov til at ligge i længere tid. Personalet klandres ikke, da de har meget at se til og de tørrer op, hvis man beder dem om det.

Det fremhæves, at der i nogle afdelinger er kommet nye dygtige medarbejdere, hvilket har fremmet den gode tone og samspelet mellem medarbejdere, beboere og pårørende.

Bruger- pårørenderådets kommentarer til tilsynsrapporten giver anledning til, at Plejecenter Digterparken vil iværksætte initiativer for at sikre, at maden har den rette temperatur ved servering og for at sikre, at alle medarbejdere føler et ansvar for, at spild og lækager tørres op med det samme.