

Plejecenter
Fuglsanggården

Uanmeldt
kommunalt
tilsyn

23. september
2019

Indhold

Indledning	3
Sammenfatning af fund og tilsynets anbefalinger	3
Indledning	3
Overordnet vurdering	3
Brugertilfredshedsundersøgelsen viser:	4
Anbefalinger.....	4
Kvalitetsvurdering	4
Datakilder.....	5
Servicelov og brugertilfredshed	6
Sundhedsfaglighed og medicinhandling.....	6
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 indsats, 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 og brugertilfredshedsdelen samt den sundhedsfaglige del.

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.

Indledning

Overordnet vurdering

Tilsynets opfattelse er, at Fuglsanggården er et velfungerende plejecenter, hvor medarbejderne udtrykker stor arbejdsglæde og faglig stolthed i relation til demensområdet, og der er et åbent og tillidsfuldt forhold til ledelsen. Indsatsen for at højne den sundhedsfaglige kvalitet og sikre opfølgning på beboernes fysiske tilstande skal fremmes.

Brugertilfredshedsundersøgelsen viser:

- Beboerne giver udtryk for tilfredshed med at bo på Fuglsanggården, og at personalet er venlige og hjælpsomme.
- Beboerne er tilfredse med maden.
- Personalet giver udtryk for stor arbejdsglæde, og oplever tilfredshed med kvaliteten af det daglige arbejde de udfører.
- Medarbejderne udtrykker stort tilfredshed med samarbejdet på stedet, hvor man hjælper hinanden på tværs af afdelinger og faggrupper.

Anbefalinger

Tilsynsførende har følgende anbefalinger til Plejecenter Fuglsanggården:

- Det skal sikres, at der følges op på målinger af vitalværdier
- Der skal sikres en systematisk praksis i forhold til at medicin dispenseres i henhold til gældende instrukser på området.
- Der bør arbejdes med at dokumentere systematisk, præcist og kortfattet samt få en gennemgående systematik i forhold til at beskrive, hvilke indsatser og målinger, der skal følges op på og hvordan.

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 Metothrexit
 - 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 og brugertilfredshed

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

Beboerne udtrykker tilfredshed med de fysiske rammer på Fuglsanggården med hensyn til fællesarealer, naturomgivelser og egne lejligheder. Den ene beboer værdsætter især de grønne arealer.

Alle beboerne kunne redegøre for den hjælp de får, og de oplever, at de får den hjælp, de har behov for både praktisk og personligt. Beboerne oplever, at hyppigheden af hjælp til rengøring er acceptabel, men en enkelt beboer kunne dog godt ønske lidt hyppigere hjælp til bad. Beboerne oplever ikke, at hjælpen bliver udskudt eller aflyst.

Beboerne deltager gerne i fællesspisning ved de fleste af måltiderne. Den ene beboer spiser dog også gerne i lejligheden ved nogle af måltiderne. Beboerne er tilfredse med maden ved måltiderne, men er i tvivl om de kan komme med forslag til menuen. Den ene beboer mener at have hørt, at man kan komme med forslag, men er i tvivl.

Beboerne oplever, at personalet har en god omgangstone og taler respektfuldt til alle beboerne. En enkelt beboer oplever dog, at andre beboere taler "grimt" til personalet.

Beboerne oplever, at der er aktivitets- og samværsmuligheder på plejecenteret. Beboerne deltager i aktiviteterne i varierende grad. Ved tilsynet er der et gymnastikhold i fællesarealet, hvor mange beboere deltog. De interviewede beboere er alle glade for at være flyttet på plejecenteret.

Medarbejderne giver udtryk for at være meget glade for beboerne og deres arbejdsplads, og at de oplever stor arbejdsglæde og faglig stolthed.

Medarbejderne oplyser, at de kan levere den i kvalitetsstandardens beskrevne pleje og kvalitet, og at de er meget tilfredse med det arbejde, de udfører.

Medarbejderne kender beboernes livshistorier og døgnrytmeplaner og disse anvendes aktivt i plejen.

Medarbejderne oplever, at der er fokus på faglig udvikling og at ledelsen er åben over for nye ideer og tiltag. Ved nyansatte eller overdragelse af nye opgaver er der fokus på en grundig introduktion.

Medarbejderne oplever, at der er et godt samarbejde på tværs af afdelingerne, faggrupper og med ledelsen. Pårørendesamarbejdet opleves som godt.

Fuglsanggården fremtræder velholdt ude, i fællesarealer og i beboernes bolig. Personalet opleves som yderst imødekommende og venligt ved tilsynet trods travlhed.

Tilsynets opfattelse er, at Fuglsanggården er et velfungerende plejecenter, hvor medarbejderne udtrykker stor faglig stolthed og arbejdsglæde, og hvor der er et åbent og tillidsfuldt forhold til ledelsen.

Sundhedsfaglighed og medicinbehandling

På baggrund af journalgennemgangen, vurderer tilsynet, at Plejecenter Fuglsanggården har forbedret deres dokumentationspraksis siden sidste tilsyn.

Helbredsoplysninger under Generelle oplysninger har en god og præcis indledning, hvor der tydeligt angives, at borgeren kan varetage egne helbredsmæssige interesser og at egen læge har behandlingsansvaret for de angivne diagnoser, medmindre andet er angivet. Det anbefales dog at tilføje, at egen læge også har opfølgingsansvaret, for at tydeliggøre dette. Tilsynet vurderer at Helbredsoplysninger fremstår meget struktureret under de 12 sygeplejefaglige tilstande. Det anbefales, at der også under de tilstande, hvor der ikke er nogle udfordringer, skrives dette, så det er tydeligt for alle, at der er taget stilling til alle helbredstilstande. Det anbefales også at indskrive i helbredsoplysninger, hvis borger får hjælp til pleje etc. af en pårørende i forhold til en sygdom/tilstand. Det anbefales ligeledes at beskrive, hvem der har ansvar for tandpleje, hvilket aktuelt ikke var anført for alle de gennemgåede borgere på Plejecenter Fuglsanggården. Ligesom borgerens faste tilknytning til en fodterapeut med fordel kan beskrives her og under Relationer, fremfor andre steder, hvor det kan være svært at genfinde.

Generelle oplysninger var i øvrigt udfyldt, men ikke helt opdaterede i alle tilfælde.

Det tog noget tid og der skulle læses en del historik for at finde frem til oplysninger om årsag til behov for et hjælpemiddel, og tilsynet vurderer at det kunne være en fordel at sortere i indkomne oplysninger på baggrund af en faglig stillingtagen til, hvad der er relevant fremadrettet.

Tilstandsbeskrivelserne er af en noget varieret kvalitet. Disse var ikke i alle tilfælde opdaterede eller de indeholdt tilstandsbeskrivelser, som hørte hjemme i en anden tilstand. I nogle tilfælde var de meget teksttunge, hvor historikken blev gennemgået detaljeret. Her anbefales det, at der i højere grad er en klar beskrivelse af, hvad der er den sygeplejefaglige problemstilling ved tilstanden, hvordan den viser sig og planen fremadrettet. Tilsynet vurderer, at der er en meget velbeskrevet tilstandsbeskrivelse vedr. et sår, der følger forskriften fra TIME-modellen som aftalt i Norddjurs Kommune – men, at det kan være svært at vurdere, hvor i processen tilstanden er. Det er derfor en anbefaling, at Fuglsanggården tydeliggør, hvordan der følges op på tilstande, for eksempel ved at relatere observationer til tilstanden indtil tilstanden revideres. Fuglsanggården har allerede fokus på dette. Tilsynet påpeger også, at det er vigtigt ved observationer af forværringer eksempelvis, at de er handleanvisende i forhold til, hvad der skal handles på/hvad man skal være opmærksom på fremadrettet. Ligeledes skal Fuglsanggården sikre, at der er anvisninger på, hvad der skal observeres for at følge op på sårbehandlingen. Det centrale er, at det skal være muligt løbende at følge en tilstand i forhold til, om den er forværret eller forbedret.

Fuglsanggården arbejder med at implementere systematik i forhold til at oprette potentielle tilstande, med henblik på at relatere observationsnotater om den pågældende tilstand fremadrettet.

Der fremgår flere forskellige typer af behandling på en tilstand, hvoraf kun den ene type behandling er aktuel. Dette fund har dog ikke betydning for patientsikkerheden.

Tilsynet vurderer, at døgnrytmeplanen er meget velbeskrevet. Det fremhæves, at anvendelsen af APV-hjælpemiddel er indskrevet i planen. Ligesom der er fokus på at inddrage borgeren. Den hjælp borgeren får, fremgår dog ikke af døgnrytmeplanen. For eksempel er det ikke anført, at borgeren får hjælp til nedre hygiejne og tandpleje. Ligeledes var det ikke angivet i døgnrytmeplanen, hvordan borgerens medicin skulle administreres – for eksempel at denne skulle indtages en halv time før morgenmaden. Døgnrytmeplanene er ikke i alle tilfælde helt opdaterede, og beskriver også problematikker, der ikke længere er aktuelle. Endelig bør det overvejes at sikre at døgnrytmeplanen indeholder en beskrivelse af, hvilke sygeplejefaglige indsatser der løbende skal følges op på.

Af en borgers blodtryksmålinger ses det, at der ikke er taget handling på en måling, selvom den væsentligt afveg fra øvrige målinger. Lægen var ikke kontaktet, der var ikke noteret i journalen og der var ikke foretaget en opfølgende måling. Dette er et patientkritisk fund.

Medicinen- også kosttilskud - i FMK er afstemt med lægen, men der var ikke i alle tilfælde en præcis angivet indikation for det enkelte præparat. Det anbefales at Fuglsanggården er opsøgende i forhold til at få borgerens læge til at præcisere denne – for eksempel i forhold til, hvilke smerter medicinen er ordineret for. Fuglsanggården skal derudover sikre, at alle mundtlige ordinationer og aftaler altid eftersendes på korrespondance.

Ved medicingennemgangen blev der gjort seks fund: Der var en tablet for meget i en doseringsæske – hvilket ville blive opdaget, ved medicinadministrationen. Der manglede en label med borgers navn og cpr-nummer på en doseringsæske. Der manglede en label på en borgers medicin. Der blev fundet strips til blodsuktermåling, hvor holdbarhedsdato var overskredet og der manglede anbrudsdato på en salve. Endelig virkede termometeret i køleskabet til borgernes medicin ikke. Alle fund under medicingennemgangen var af mindre betydning for patientsikkerheden.

Der er på Fuglsanggården et gennemgående fokus på at sikre, at alle medarbejdere gennemfører den obligatoriske e-learning vedr. håndtering af medicin. Plejecenter Fuglsanggården har overblik over, hvor mange og hvem, der på tidspunktet for tilsynet manglede at gentage e-learning. Medarbejderne påmindes om, når det er tid til, at de skal gentage e-læringsmodulerne.

Tilsynsførende:

Anne Ahrensbach: Souschef for sundheds- og omsorgsområdet

Sidsel Seir Jørgensen: Risikomanager og kvalitetskonsulent

Karen Pilegaard: Dokumentationsansvarlig

Fra Plejecentret Fuglsanggården deltog:

Helle Thomsen: Aftaleholder

Stefi Olesen: Afdelingsleder

Ane Kristine Andersen: Social- og sundhedsassistent

Heidi Bachmann Søndergaard: Social- og sundhedsassistent

Dialogmøde med bruger- pårørenderåd

Det anmeldte tilsyn (dialogmødet) med deltagelse af bruger- pårørenderådet er afholdt d. 3. december 2019.

Fra bruger- pårørenderådet deltog Jens Skovmand, Poul Mahler og Inger Lise Post. Fra Ældrerådet deltog Hans Erik Nielsen. Fra Plejecenter Fuglsanggården deltog aftaleholder Helle Thomsen. Medarbejderrepræsentant i bruger- og pårørenderådet Rikke Eriksen og brugerrepræsentant Carl Poulsen var ikke tilstede. Fra forvaltningen deltog tilsynsførende Souschef Anne Ahrensbach og dokumentationsansvarlig Karen Pilegaard.

Bruger- pårørenderådet gav udtryk for, at der er overensstemmelse mellem tilsynsrapportens konklusioner og deres egen oplevelse af Plejecenter Fuglsanggården.

Plejecenter Fuglsanggården beskrives som et godt sted med gode, venlige omgivelser for beboerne. Personalegruppen beskrives som dygtige og med en god forståelse af beboerne og deres behov. Personalet beskrives også som imødekommende over for de pårørende, og der udtrykkes tillid til, at personalet kontakter de pårørende ved behov.

Bruger- pårørenderådet opfordrer til, at der er en forventningsafstemning mellem den enkelte beboers pårørende og personalet om, hvorvidt personalet skal være opsøgende over for de pårørende, når de er på besøg eller undlade at være det.

Bruger-pårørenderådet fremhæver Plejecenter Fuglsanggårdens grønne områder, de gode temadage der bliver holdt og de arrangementer Fuglsanggårdens venner afholder.

Der er et ønske om, at der i højere grad tilbydes aktiviteter, der tilgodeser den enkelte beboeres behov – for eksempel igennem en klippekortsordning. Der er også et ønske om, at møblelementet i fællesarealerne skal være lettere at gøre rent, så det altid fremstår imødekommende og hygiejnisk.