

Plejecenter
Digterparken

Uanmeldt
kommunalt
tilsyn

8. 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 sundhedslovsydelse 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 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, men at kerneopgaven er under pres.

Brugertilfredshedsundersøgelsen viser:

- Generel tilfredshed med plejecentret og omgivelserne samt den leverede hjælp
- Utilfredshed over serviceniveauet i forhold til badfrekvens
- Højt omfang af selvbestemmelse i døgnrytmen
- Oplevelse af, at personalet har travlt, og derfor kan der opstå lang ventetid
- God og respektfuld omgangstone
- Medarbejderne giver udtryk for:

- Lavere rengøringsstandard
- Lav bemanding, større travlhed
- Godt samarbejde

Anbefalinger

Tilsynsførende har følgende anbefalinger til plejecenter Digterparken:

- I den elektroniske journal: Sammenlæg de helbredstilstande, der er ens eller gensidigt direkte relaterer sig til hinanden for at sikre lettere evaluering.
- Tydeliggør når der indhentes informeret samtykke.

Kvalitetsvurdering

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

Generelle emner:

- Beboertilfredshed
- Arbejdsmiljø, 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 har taget udgangspunkt i samtale med 2 beboere og 2 medarbejdere samt observationer i fællesarealer.

Beboerne giver udtryk for generel tilfredshed med at bo i Digterparken og udtrykker begge stor tilfredshed med omgivelserne og let adgang til at komme ud og at kunne nyde natur.

I forhold til den konkrete pleje og praktiske hjælp er oplevelsen at modtage hjælp svarende til det besluttede serviceniveau. Den ene beboer oplever dette dækker behovet tilfredsstillende. Den anden beboer kunne ønske et højere niveau i forhold til hyppighed af bad, da hun har været vant til at tage bad dagligt, og derfor har svært ved at acceptere at dette kun kan tilbydes 1 gang ugentlig. Beboeren udtrykker ligeledes ønske om, at praktiske opgaver som opvask og optørring af spild udføres ved behov. I forhold til tøjvask udføres dette efter behov. Beboerne redegør præcist for den hjælp de modtager og der foreligger udførlige og præcise døgnrytmebeskrivelser.

Beboerne giver udtryk for selvbestemmelse i forhold til døgnrytme, deltagelse i fællesmåltider og aktiviteter. Aktiviteter oplever den ene beboer ikke noget ønske om at deltage i, da det opleves svært at være sammen med for mange mennesker. Den anden beboer deltager i alle aktiviteter og kunne ønske sig

mere tid til aktiviteter og mulighed for at kunne arbejde kreativt i fællesarealer, da lejlighedens størrelse begrænser muligheden for dette.

Begge beboere oplever at personalet har meget travlt. Den ene beboer oplever at dette af og til kan give lang ventetid på hjælp. Den anden beboer er mere fysisk selvhjulpne, men oplever at personalet kommer, når medbeboere med mere behov for hjælp efterspørger dette i fællesrummene og at de bliver mødt af venlighed og imødekommenhed fra personalets side. Generelt er der en god, fri og respektfuld omgangstone, hvor der bliver spurgt og svaret på en pæn måde. Den ene beboer lægger vægt på at hjælpen til den personlige pleje ydes af faguddannet personale, hvor dette ikke opleves at have betydning i forhold til rengøringen.

Der udtrykkes tillid til at hjælpen tilpasses ved ændring i behov. Der udtrykkes utryghed i forhold til om personalets travlhed øger risikoen for fejl.

I forhold til maden er det blevet bedre men opleves ikke tilfredsstillende. Det er dejligt med flere grøntsager, men de er ofte kogt for længe og kødet er ligeledes tilberedt i for lang tid. I forhold til øvrige måltider er der forskellige opfattelser fra tilfredshed til ønske om mere variation og mindre fedtindhold. Menuerne er der ikke noget i vejen med og disse bestemmes på beboermøder.

Beboerne giver udtryk for at de udfører alle de delopgaver de selv kan i dagligdagen.

Tilsynet vurderer at rengøringsniveauet er tilfredsstillende ved besøget også i fællesarealer. Fællesarealerne er hjemligt indrettet og personalet er smilende og imødekommende.

Medarbejderne oplever at reduktionen af rengøring til hver 3 uge har givet ” flere nullermænd ” og lavere rengøringsstandard på badeværelserne. De er tilfredse med den hjælp der ydes, ud fra de rammer der er den pågældende dag og de lægger vægt på vigtigheden af at tage det hele med godt humør.

De beskriver at det er en nødvendighed at møde glad på arbejde og at de giver meget, men at de også får meget. Der har været en længere periode, hvor det ikke altid har været muligt at levere erstatningshjælp ved aflysning af bad på grund af weekendbemanding i hverdage. Den personlige hjælp prioriteres over samvær og aktiviteter. Der er et godt samarbejde på tværs af afdelinger, tværfagligt og med ledelsen og personalet oplever at det får det hele til at fungere. Beboersammensætningen opleves meget forskellig på de enkelte afdelinger og dette gør at arbejdet skal tilpasses efter om beboerne har behov for 1-1 kontakt i egen lejlighed eller meget samvær og aktivitet. Beboerne inddrages i hvordan hjælpen tilrettelægges og der er et godt og værdsat samarbejde med pårørende. Nye medarbejdere introduceres grundigt blandt andet ved at være med i alle vagter og oplæring i dokumentation. Det opleves som en stor fordel at der altid er en sygeplejerske tilstede i huset i forhold til sparring. Der beskrives et bevidst læringsmiljø og der er fokus på at dele viden med hinanden og hvordan denne anvendes i hverdagen på ugentlige beboerkonferencer.

Tilsynets opfattelse er at medarbejderne arbejder engageret og er glade for deres arbejde og arbejdsplads.

Tilsynets opfattelse er at Digterparken er et velfungerende plejecenter, men at rammerne sætter kerneopgaven under pres.

Sundhedsfaglighed og medicin håndtering

Tilsynet erfarer, at de sundhedsfaglige indsatser generelt er understøttede af faglige observationer og refleksioner. Disse observationer bidrager til et tydeligt overblik over beboernes aktuelle situation.

Der er både blandt ledere og medarbejdere en klar opfattelse og afgrænsning af ansvarsområder, hvilket bl.a. kommer til udtryk i forhold til opfølgningen i forhold til beboernes aktuelle helbredstilstande og indsatser.

Døgnrytmeplanerne er præcist beskrevne.

Digterparkens patientsikkerhedskultur er solidt integreret som en del af stedets kollektive tankesæt. Der er en meget sund praksis for både indrapportering og sagsbehandling af utilsigtede hændelser, hvilke også anvendes som grundlag for det lokale forbedringsarbejde. Der arbejdes på baggrund heraf målrettet med f.eks. medicin håndtering og fald samt sektorovergange.

Medicin håndteringen var præget af struktur, ligesom de adspurgte medarbejdere refererer korrekt til placering af samt indhold af kommunens instrukser.

Digterparken fremstår således i det sundhedsfaglige perspektiv som et aktivt og opmærksomt plejecenter, der både har føling med og fagligt overblik over beboerne.

Tilsynsførende:

Anne Ahrensbach: Souschef for sundheds- og omsorgsområdet

Mona Knærkegaard: Visitator

Majken Andersen: Dokumentationsansvarlig

Asbjørn Rosendal: Kvalitetskonsulent og risikomanager

Fra plejecentret Digterparken deltog:

Lene Ballegaard: Aftaleholder

Lisbeth Kjær Steffensen: Afdelingsleder

Sygeplejersker samt social- og sundhedsassistenter

Dialogmøde med bruger-pårørenderåd

D. 12. november 2018 afholdtes dialogmøde, hvor tilsynsførende Anne Ahrensbach og Asbjørn Rosendal præsenterede tilsynsrapporten overfor bruger-pårørenderådet, som efterfølgende kom med kommentarer og præsenterede et hørings svar.

Ledelsen på plejecenter Digterparken udtaler:

Fundene ved det kommunale tilsyn bekræfter vores oplevelse af, at vores nye omsorgssystem er en hård nød at knække. Men synes også det viser, at vi er godt på vej.

Desværre har sommeren 2018 været præget af ansættelsesstop, som har gjort det svært at gennemføre al planlagt undervisning i omsorgssystemet. Det arbejder vi på høj tryk nu, og håber at være helt i hus inden udgangen 2018.

Ansættelsesstoppet har været svært for alle at være i – både for beboere, pårørende og ansatte. Der var flere dage med weekendbemanding, hvilke normalt ikke præger hverdag i Digterparken. Der har været flere opgaver, som ikke kunne løses grundet få medarbejdere på arbejde. Grundet ansættelsesstoppet har hverdagen været fyldt med dilemmaer, som har været svære at begå sig i som medarbejder f.eks. i forhold til prioriteringer af bl.a. plejeopgaver kontra dokumentationsopgaver.

En omorganisering af centersygeplejersker og ergoterapeuter, som er opstartet her i efteråret, skal gerne resulterer i et tættere samarbejde med plejen med bedre mulighed for faglig sparring – både i forhold til indsatserne hos den enkelte beboere og omkring dokumentation.

Omorganiseringen på køkkenområdet, ansættelses af diætist få timer om uge samt fokus på dysfagi med ergoterapeut som tovholder skal gerne give en effekt hos de ernæringstruet beboere. Vi har prøve kørt det i et af vores team, hvor der ses tydelig effekt i færre væggtab og færre infektioner grundet dysfagi-udfordringer. Dette håber vi, er muligt at gennemføre til hele huset.

Begge tiltag skal gerne kunne ses som en kvalitetsforbedring hos den enkelte beboere, men også som helhed i hele Digterparken.

Et enigt bruger-pårørenderåd udtrykker større bekymring for rengøringsstandarden end tilsynsrapporten beskriver (der tilbydes rengøring hver 3. uge som udgangspunkt i lejlighederne, og hver 2. uge på badeværelserne(hvilket er over rengøringsstandarden i Norddjurs kommune)). Der nævnes konkrete eksempler på, at ikke kun nullermænd, men også madspild, krummer og beskidte toiletter opleves som problematisk. Rengøringsstandarden følger den af kommunen fastsatte kvalitetsstandard(højere på badeværelserne), men er ifølge rådets opfattelse utilstrækkelig.

Plejecenterledelsen kommenterer hertil, at man hos beboere med særligt behov herfor, helt ekstraordinært sørger for ekstra rengøring – især af badeværelser/toiletter – bl.a. hvor hygiejniske hensyn er på spil. Man erkender, at rengøringsstandarden ikke er ønskelig, men at man handler indenfor(og i nogle tilfælde udover) kvalitetsstandarden, som politikerne har vedtaget, og at der ikke er ressourcer til at bryde rammen og skabe en rengøringsfrekvens svarende til tidligere.

Bruger-pårørenderådet udtrykker en bekymring over, at man af og til oplever, at personalet på Digterparken glemmer at udlevere borgernes medicin – og at man på plejecentret jo i mange tilfælde har et særligt ansvar herfor.

Ledelsen kommenterer, at man arbejder med flere forskellige tiltag, som skal sikre medicinadministrationen, men at det kan være en konsekvens affødt af ansættelsesstoppet, som har medført perioder med reduceret bemanning.

Det udtrykkes, at plejecentret generelt er på rette vej.