

Plejecenter  
Violskrænten og  
Grønnegården

Uanmeldt  
kommunalt  
tilsyn

11. December  
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.....	8
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. I Norddjurs kommune har man helt ekstraordinært besluttet at udvide tilsynet således, at også sundhedslovsydelse og medicinbehandling 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 Violskrænten og Grønnegården. 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 Violskrænten og Grønnegården er et velfungerende plejecenter.**

Brugertilfredshedsundersøgelsen viser:

- Stor tilfredshed
- Usikkerhed om fremtidens konsekvenser af kommunens besparelser
- Oplever længere ventetider
- Medarbejderne giver udtryk for:
  - Stor tilfredshed
  - Ansvar, fælles tværfaglig bevidsthed

- Stor hjælp fra de frivillige

## Anbefalinger

Tilsynsførende har følgende anbefalinger til plejecenter Violskrænten og Grønnegården:

- Tydeliggør handling og effekt på sundhedsfaglige 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 medicinhåndtering

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 medicinhåndteringen/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 samt observationer i fællesarealer.

Beboerne giver udtryk for stor tilfredshed med at bo på Plejecenter Violskrænten/ Grønnegården. De er meget tilfredse med at have let adgang til at komme ud på terrasserne, når solen skinner og der kan blive meget varmt i lejlighederne. Ligeledes nydes haven. Den ene beboer udtrykker at vedkommende har været glad for at bo på Violskrænten fra første dag og stadig er dette. Den anden beboer er også tilfreds og fremhæver glæden ved at have mulighed for at spise med andre i fælleskøkkenet.

Beboerne er generelt tilfredse med den daglige konkrete personlige og praktiske hjælp, men den ene beboer udtrykker stor utilfredshed med at der er sket reduktion i hyppigheden af bad og rengøring. Vedkommende oplever at dette har bevirket et utilstrækkeligt niveau, og at der ser også anderledes ud i fællesrum og lejligheden med hensyn til rengøring end tidligere. Der udtrykkes ligeledes utilfredshed med at aktivitetsmulighederne er kraftigt beskåret. Ved indflytning foregik der næsten noget hver dag, sådan er det ikke mere. Gymnastikken er også skåret væk og dette er der stærk utilfredshed med. Høstfest er blevet afviklet og der var mulighed for at invitere pårørende.

Beboerne udtrykker usikkerhed i forhold til hvilken hjælp, det bliver muligt at få i fremtiden. Beboerne bekymrer sig om medarbejderne. Oplevelsen er at personalet er dygtige, altid hjælpsomme og imødekommende. Den ene beboer udtrykker at personalet " ligger vandret i luften og at dette ikke er rimeligt" og der udtrykkes "at dem der bestemmer, skulle prøve deres arbejde i bare 8 dage". Der tilbydes hjælp i henhold til kvalitetsstandard, men oplevelsen er, at der har i den sidste tid været længere ventetid i forbindelse med hjælp til toiletbesøg og at hjælpen kan blive flyttet til en anden dag, selvom medarbejderne gør alt hvad de kan. Den anden beboer er tilfreds med at komme i bad 1 gang ugentlig og oplever at rengøringsstandard overordnet er acceptabel.

Beboerne gør alt hvad de selv kan i hverdagen, og tager dette som en selvfølge. Den ene beboer oplever at lære meget af personalet i forhold til at få " fif" til at klare flere opgaver. Personalet er meget værdsatte af begge beboerne. Beboerne føler sig lyttet til, der er en god omgangstone og " vi kan altid spørge hinanden".

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

Der er stor tilfredshed med maden og dette gælder både de varme og kolde måltider. Der opleves en god stemning omkring måltiderne. Den ene beboer synes dog at maden nogen gange er lidt for " afmålt", så der ikke er mulighed for at få 2 gange. Beboerrepræsentanter er med til at bestemme menuerne.

Der opleves ved besøget en meget venlig og imødekommende atmosfære på de enkelte afdelinger.

Tilsynet vurderer at der ved besøget er tilfredsstillende rent i lejlighederne og fællesarealerne.

Medarbejderne giver udtryk for at være meget glade for deres arbejde og arbejdsplads. De oplever et fagligt udviklende miljø, hvor den enkelte får lov at tage ansvar, og får de rigtige redskaber til at løse opgaverne og supervision. Alle bliver taget med. Medarbejderne beskriver, at de har en stærk, lydhør og kompetent ledelse.

De beskriver at Violskrænten/ Grønnegården er et godt sted at være. Der er et godt samarbejde mellem de forskellige faggrupper, og medarbejderne er meget bevidste om at de har en fælles opgave på tværs af afdelingerne. De oplever en god stemning i personalegruppen på trods af stor travlhed.

Der er et godt pårørendesamarbejde. Besparelserne og ansættelsesstoppet har været svært, men i kraft af de frivillige er der stadig nogen grad af aktivitetsmulighed. Medarbejderne beskriver at der kan være dage, hvor de går hjem og føler at "de ikke har været nok hænder og gerne ville have gjort det bedre", men at de for det meste kan den konkrete fysiske pleje som aftalt. Det kan være nødvendigt at flytte bad og rengøring, men det aflyses kun hvis beboeren ikke ønsker hjælpen, fordi det er en anden dag. Plejen prioriteres først og fremmest. De oplever at alle er gode til at hjælpe hinanden på tværs af funktionsområder.

Medarbejderne kender beboernes døgnrytmeplaner og i nogen grad livshistorier. De ved, hvor de skal finde procedurer. Der sikres en grundig introduktion til nyansatte.

Medarbejderne udtrykker stort engagement og faglighed og beskriver at de gør deres ypperste for at beboernes hverdag former sig med størst mulig livskvalitet indenfor de mulige rammer.

Tilsynets opfattelse er at Plejecenter Violskrænten/ Grønnegården er et meget velfungerende plejecenter, men at besparelserne præger hverdagen især i forhold til personaletravlhed og længere ventetid for

beboerne, reduceret tid til nærvær og omsorg udover den konkrete pleje, samt en kraftig reduktion i aktivitetsmuligheder.

## Sundhedsfaglighed og medicin håndtering

Tilsynet erfarer, at plejecenter Violskrænten og Grønnegården har gjort et stort stykke arbejde med at kvalificere den sundhedsfaglige journalføring efter den nye dokumentationsmetode. Medarbejderne kan uden problemer navigere i den elektroniske journal og redegøre for borgernes helbredstilstande.

Man kan arbejde med at systematisere og tydeliggøre den sundhedsfaglige opfølgning og handling på observationer omkring borgernes helbredstilstande, ligesom tilsynet vil anbefale at følge op på Styrelsen for Patientsikkerheds generelle målepunkter i forhold til diabetikere.

Et generelt opmærksomhedsområde, som er fælles på tværs af organisationen, er at tydeliggøre det indhentede informerede samtykke i forbindelse med behandling.

Der arbejdes med kvalitetssikring og læring som en integreret del af hverdagen blandt andet ved egenkontrol i forhold til medicin. UTH hændelser bruges aktivt til at forebygge og der tages generelle emner op med lægefællesskabet. Der drøftes også forbedringstiltag og forebyggelse på beboerkonferencerne hver 3. uge.

Tilsynsførende:

Anne Ahrensbach: Souschef for sundheds- og omsorgsområdet

Mona Knærkegaard: Visitator

Majken Andersen: Dokumentationsansvarlig

Asbjørn Rosendal: Kvalitetskonsulent og risikomanager

Fra plejecentret Violskrænten og Grønnegården deltog:

Anette Eriksen: Aftaleholder

Line Kristensen: Afdelingsleder

Helle Kjeldgaard: Afdelingsleder

Sygeplejersker samt social- og sundhedsassistenter



## Dialogmøde med bruger-pårørenderåd

Den 11. februar 2019 afholdtes det anmeldte tilsyn, altså dialogmødet med bruger-pårørenderådet.

På mødet deltog:

Anne Ahrensbach, tilsynsførende

Asbjørn Rosendal, tilsynsførende

Anette Eriksen, plejecenterleder

Helle S. Kjeldgaard, afdelinsleder

Birthe Bruun, pårørende og formand

Jytte Sørensen, pårørende og næstformand

Mie Pedersen, pårørende

Lene Udengaard, pårørende

Benthe Andersen, ældrerådsrepræsentant

Inge Rasmussen, referent

Tilsynsførende præsenterede tilsynets opbygning og udførelse, og redegjorde for tilsynets konklusioner.

Der var fokus på, at Violskrænten og Grønnegården generelt er velfungerende, men at den seneste tids besparelser og implementering af ny dokumentationsmetode har påvirket både medarbejdere og beboere.

Bruger-pårørenderådet udtaler, at man generelt også oplever stedet som velfungerende – opgaverne løses – men man fornemmer også, at meget af kvaliteten, overskuddet og nærværet går tabt som følge af besparelserne.

Plejecenterledelsen kommenterer, at tilsynet giver anledning til læring i forhold til de opgaver, som man er fælles om på et plejecenter, og at tilsynet giver god anledning til at se på egen praksis. For man kan hele tiden blive bedre, og "spille hinanden gode".

Ledelsen oplever ikke tilsynet som "kontrol", men som en mulighed for struktureret opfølgning på egen praksis.

Ledelsen udtaler, at man har arbejdet meget med at få skabt og bevaret et fælles, nært miljø, hvor både beboere og medarbejdere bidrager, ejer og får nytte heraf. Det har været med til at holde moralen og glæden oppe i den hårde periode med nedskæringer og besparelser.

Bruger-pårørenderådet har ikke yderligere kommentarer, og tager tilsynsrapporten til efterretning.