

Plejecenter
Farsøhthus

Uanmeldt
kommunalt
tilsyn

4. 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.....	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 Farsøhthus. 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 Farsøhthus er et velfungerende plejecenter, hvor både beboere og medarbejdere trives. Dog opleves kerneopgaven som værende under pres.

Brugertilfredshedsundersøgelsen viser:

- Stor tilfredshed
- Værdsættelse af personalet
- Høj grad af selvbestemmelse
- Medarbejderne giver udtryk for:
 - Arbejdsglæde
 - Godt samarbejde
 - Travlhed

Anbefalinger

Tilsynsførende har følgende anbefalinger til plejecenter Farsøhthus:

- Bringe en tydeligere vurdering af beboernes habilitet
- Tydeliggøre det indhentede informerede samtykke i journalen

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 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 Farsøhthus. Begge beboere udtrykker, at de ikke kunne ønske sig et bedre sted at bo. De er meget tilfredse med at have let adgang til at gå ture, lejlighedernes indretning dækker behovet og der er let adgang til socialt samvær i fællesrummene. De beskriver at de oplever en dejlig rolig og tryk stemning.

Tilsynet bemærker at der er en hjemlig atmosfære præget af ro og stilhed i beboernes fællesrum. Beboerne snakker med hinanden. Der er få medarbejdere i fællesrummene, men medarbejderne understøtter stemningen i deres kommunikationsform og adfærd.

Beboerne er meget tilfredse med den daglige konkrete personlige og praktiske hjælp og er meget glade for at Farsøhthus`venner fortsat tilbyder mange forskellige faste aktiviteter. Beboerne deltager i det de ønsker at deltage i. Arrangementer kan også afholdes blandt andet kommende julefrokost og her deltager Farsøhthus`venner som frivillige. Beboerne er også glade for busture og for at der er meget musik og sang i hverdagen.

Beboerne værdsætter personalet højt. De opleves flinke, høflige, hjælpsomme og imødekommende. Beboerne udtrykker, at de oplever sig behandlet med respekt og der gives udtryk for at det er dejligt, at der ikke er nogen ” der jager med mig ” eller ” spørger hvor jeg skal hen, når jeg går tur ”. De oplever at det er let at få fat i personalet ved behov. Oplevelsen er at det er rart at alle kan snakke med hinanden både beboere og medarbejdere, og at der ikke bliver snakket om andre. Beboerne oplever at få rum til, at gøre det de kan, men at personalet er opmærksomme på at kigge ind og give støtte til, at alt går som det skal. Dette giver tryghed og den ene beboer udtrykker også at ” Her kan jeg sove om natten. Det kunne jeg ikke hjemme. Der lå jeg og lyttede hele tiden ”.

Beboerne oplever at blive tilbudt hjælp i henhold til kvalitetsstandarderne. Dog er der usikkerhed om hyppigheden af rengøring, men ikke utilfredshed med standarden af rengøringen i boligen eller fællesrum. Beboerne oplyser at deres pårørende i nogen grad hjælper til med praktiske opgaver. Tilsynet vurderer at der ved besøget er tilfredsstillende rent i lejlighederne og fællesarealerne.

Beboerne gør alt hvad de selv kan i hverdagen, tager dette som en selvfølge og vil helst selv klare mest muligt ved brug af hjælpemidler. Den ene beboer tager ansvar for at udføre daglige opgaver som borddækning og oprydning efter fællesspisning og har det godt ” med at lave noget ”. Begge udtrykker stor tilfredshed med maden og dette gælder både de varme og kolde måltider.

Beboerne giver udtryk for høj grad af selvbestemmelse. De værdsætter den lette adgang til at være sammen med andre og bruger fællesrummet meget i hverdagen, men har det også godt med at kunne trække sig tilbage i egen lejlighed.

Medarbejderne giver udtryk for at være særdeles glade for deres arbejde, arbejdsplads og for beboerne. Der er et meget godt samarbejde mellem de forskellige faggrupper og på tværs af afdelingerne. De oplever en god stemning i personalegruppen på trods af stor travlhed, men at den usikkerhed der er om fremtiden og travlheden påvirker arbejdsmiljøet.

Personalet beskriver at der er en grund til, at de har valgt at arbejde med mennesker, og at beboerne giver dem noget hver eneste dag. De beskriver, at det derfor ”skærer dybt i hjertet”, når de ikke kan gøre det, de gerne vil, og ved der er vigtigt”. Selvom de løber mere end de kan, er der noget de ikke når”. Alt afhænger af hvor mange der er på arbejde, og ofte er det sådan, at de skal hjælpe flere beboere på en gang og gå til og fra beboerne i plejesituationerne og ved kald. Dette gør det svært at være så opmærksomme, observerende og reflekterende som de gerne vil være. Det opleves hverken fair overfor beboerne eller medarbejderne. Det gør også at det er vanskeligere at arbejde rehabiliterende og terapeutressourcerne bliver nu i tiltagende grad brugt på konkrete basale plejeopgaver.

Personalet føler sig heldige i kraft af de frivillige, da de sikrer at der er aktivitetsmuligheder for beboerne, nu hvor den personalestøttede aktivitet i meget lille grad er mulig. Musikterapeuten samler beboere til musik og sang. Dette opleves at give de enkelte beboere glæde og livskvalitet, og samtidig giver det plejepersonalet mulighed for at nå andre opgaver. Det er i nogen grad mulig at tilbyde klippekort på afdelingen, da en medarbejder tilknyttet jobcenteret kommer 2 timer ugentlig og kun varetager dette tilbud.

Medarbejderne beskriver, at de for det meste kan nå den konkrete fysiske pleje som aftalt, men at selv den basale personlige pleje nogen gange skal gå stærkt. Det kan være nødvendigt at flytte bad og rengøring. Plejen prioriteres først og fremmest. Enkelte gange kan der gå mere end 3 uger mellem rengøringen i gennemsnit grundet nødvendig prioritering af plejen. Generelt er der et godt samarbejde og forståelse fra de pårørende, men enkelte har klaget.

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

Medarbejderne udtrykker stort engagement, faglighed og evne til at tænke og arbejde rehabiliterende. De beskriver, at de gør deres ypperste for at beboernes hverdag former sig med størst mulig livskvalitet, men at rammerne er begrænsende. Dette gælder også i forhold til at finde tid til sparring, at dele viden og implementere viden fra efteruddannelse i dagligdagen

Tilsynets opfattelse er Plejecenter Farsøhthus er et meget velfungerende plejecenter, hvor beboerne giver udtryk for høj grad af trivsel og tryghed i hverdagen, og hvor personalet i stor omfang formår at skabe en rolig stemning på trods af travlhed. Der kan oftest ydes konkret hjælp til pleje og rengøring i henhold til kvalitetsstanden, men kerneopgaven er under pres såvel i forhold til hyppigheden af hjælp til konkrete opgaver, som personalets mulighed for at arbejde rehabiliterende og være opmærksomt tilstede i plejesituationerne.

Sundhedsfaglighed og medicin håndtering

Tilsynet erfarer, at man på plejecenter Farsøhthus er nået rigtig langt med implementeringen af den nye dokumentationsmetode i den elektroniske journal. Journalen fremstår overvejende udtømmende og af høj kvalitet, og der er sammenhæng imellem servicelov- og sundhedslovmæssige indsatser.

Rammerne omkring de enkelte beboere er præcist beskrevet, og det samme er samarbejdet med andre sektorer – eksempelvis afholdes der statusmøde med egen læge. Døgnrytmeplanerne er præcist beskrevet, og afspejler den aktuelle situation.

Tilsynets interview om samt stikprøvekontrol af medicin håndteringen viste, at personalet kender og følger Norddjurs kommunes kliniske retningslinjer for medicin håndtering. Tilsynet oplevede sikre strukturer om for eksempel medicin-dosering. Tilsynsførende oplevede enkelte fund i forhold til medicinadministration, men som ikke indebar en væsentlig risiko for patientsikkerheden.

Tilsynsførende:

Anne Ahrensbach: Souschef, sundheds- og omsorgsrådet

Mona Knærkegaard: Visitator

Majken Andersen: Dokumentationsansvarlig

Asbjørn Rosendal: Kvalitetskonsulent og risikomanager

Fra plejecentret Farsøhthus deltog:

Karina Kreutzfeldt: Aftaleholder

Laila S Frederiksen: Afdelingsleder

Social- og sundhedsassistent og sygeplejerske

Dialogmøde med bruger-pårørenderåd

Dialogmødet afholdtes d. 18. februar 2019

Tilsynsførende præsenterede rapportens resultater. Rådet udtalte, at rapportens indhold generelt stemte overens med rådets oplevelse af plejecentret.

Rådet udtaler desuden, at det kan mærkes, at der ikke altid er personale nok. Dette kan også af og til give problemer, når personalet bliver nødt til at afbryde igangværende opgaveløsning.

Rådet tager rapporten til efterretning.