

Plejecenter
Digterparken

Uanmeldt
kommunalt
tilsyn

September 2017

Indholdsfortegnelse

Indledning.....	3
Kvalitetsvurdering.....	3
Datakilder	4
Sammenfatning af fund	4
Servicelov og brugertilfredshed	4
Sundhedslov og medicinbehandling	5
Anbefalinger	6
Dialogmøde med bruger-pårørenderåd	7

Indledning

Det interne kommunale tilsyn med plejecentrene medvirker til at sikre en løbende udvikling af kvaliteten af de ydelser, beboerne modtager; og afdækker forbedringsmuligheder i forhold til den måde, opgaverne løses på.

Med udgangspunkt i både sundhedslovs- og servicelovsydelser har tilsynet en faglig indfaldsvinkel med udgangspunkt i dialog mellem tilsynets parter. Derved er tilsynet kombineret med umiddelbar ledelsesinformation, læring og vidensdeling.

Tilsynet har fokus på kerneopgaven, og er fremadrettet og udviklingsorienteret. Tilsynene er sammenlignelige, så de kan anvendes til at følge udviklingen på de enkelte plejecentre og give et generelt overblik over kvalitetsniveauet i indsatsen på tværs.

Tilsynet vurderer den samlede indsats i forhold til de lovgivningsmæssige rammer, kommunens serviceniveau samt den enkelte beboers behov for omsorg og pleje.

Tilsynsførende:

Jeanette Rokbøl: Leder, Visitations- og hjælpemiddelafdelingen

Mona Knærkegaard: Visitator

Asbjørn Rosendal: Risikomanager

Majken Andersen: Dokumentationsansvarlig

Fra plejecentret Digterparken deltog:

Lene Ballegaard: Aftaleholder

Lisbeth Steffensen: Afdelingsleder

Sygeplejersker

Kvalitetsvurdering

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

Generelle emner:

- Beboertilfredshed
- Tilgængelige kompetencer i forhold til aktuelle opgaver
- Miljø, herunder sygefravær
- Overensstemmelse mellem lovgivning og serviceniveau
- Dokumentation, herunder den sundhedsfaglige dokumentation
- Den målrettede indsats hos den enkelte beboer
- Samarbejdet med pårørende og bruger- pårørenderåd
- Samarbejdet mellem ledelsen og personalet
- Sidste års anbefalinger og opfølgning herpå

- Udviklingsmuligheder og indeværende års fokusområder
- Patientsikkerhed, herunder utilsigtede hændelser og forhold med betydning for patientsikkerheden

Specifikke fokusområder i 2017:

- Beboere i antikoagulationsbehandling (blodfortyndende)
- Beboere med KOL(kronisk obstruktiv lungesygdom)
- Beboere, som er nyligt udskrevne fra regionshospital
- Terminalerklærede beboere
- Medicinhåndtering hos beboeren

Datakilder

Med udgangspunkt i forskellige borgere, som bl.a. repræsenterede de specifikke fokusområder, foretog tilsynsførende i samarbejde med sygeplejerske og terapeut en journalaudit i det elektroniske omsorgssystem under tilstedeværelse af aftaleholder og afdelingsledere.

Disse journalaudits blev gennemført i åben dialog, og havde til formål at afdække den sundhedsfaglige dokumentation, herunder: Sygeplejefaglig udredning, anamnese, handleplaner, medicinlister, (vægt)skemaer, omsorgsnotater, angivelse af observation og handling, mv.

Interviews med beboere og medarbejdere er foretaget med udgangspunkt i forudbestemte spørgsmål, som er gennemgående for samtlige plejecentre.

Sammenfatning af fund

Servicelev og brugertilfredshed

Denne del af tilsynet har taget udgangspunkt i samtaler med 2 beboere og 2 medarbejdere. Beboerne giver udtryk for at det er en stor omstilling at flytte på plejecenter, men at være meget glade for at bo på Digterparken. De er tilfredse med den personlige og praktiske hjælp og aktivitets- og samværsmuligheder. En af beboerne kunne ønske sig at der var flere aktiviteter eller ture i weekenden, mens anden beboer er begyndt at deltage mere i samværet i fællesrummene og cafeen og oplever, at der er mange forskellige aktivitetstilbud. Ved besøget er en del af beboerne i sommerhus. Der opleves en stille, rolig og nærværende atmosfære på de enkelte afdelinger.

Beboerne kan meget præcist redegøre for den hjælp de modtager. Hjælpen tilrettelægges individuelt og den ene beboer har for eksempel aftale om at tage mad med til egen lejlighed til senere på aftenen, da appetitten på dette tidspunkt er størst. Den ene beboer kunne ønske sig grundigere rengøring af fodpaneler og under sengen på grund af luftvejsproblemer. Personalet følger op på behov for dette. Tilsynet vurderer at der er pænt og rent i lejlighederne og i fællesarealerne.

Beboerne oplyser at hjælpen ikke aflyses og der leveres hjælp som beskrevet i kvalitetsstandard. Der er tilfredshed med de kolde måltider. Beboerne glæder sig til at den varme mad skal tilberedes på Digterparken.

Beboerne oplever ” at de gør alt det de selv kan” og samtidig udtrykkes tryghed ved, at kunne få den nødvendige hjælp med det samme ved ændringer i behov. Beboerne roser personalets indsats og oplever personalet er meget venlige, lydhøre og imødekommende, også selvom der kan være travlt. Der er en meget god omgangstone og plads til forskellighed.

Medarbejderne giver udtryk for at være glade for deres arbejde og arbejdsplads og der er højt fokus på beboernes individuelle behov og på at fastholde de delaktiviteter beboeren mestrer. Handleplanerne evalueres løbende og personalet kender såvel disse som beboernes livshistorier på egen afdeling.

Medarbejderne oplever at det er muligt at leve op til kvalitetsstandarderne, men at det enkelte gange kan være nødvendigt at flytte opgaver. Der er muligheder for at skabe små stjernestunder i hverdagen. Medarbejderen oplever et godt samarbejde og stor villighed til at hjælpe hinanden også på tværs af afdelingerne og faggrupper. Medarbejderne udtrykker fokus på refleksion og læring. De vil gerne gøre det bedst mulige for beboerne. Der er fortrolighed med dokumentation og procedurer og et godt forhold til ledelsen.

Tilsynets opfattelse er at Digterparken er et meget velfungerende plejecenter.

Sundhedslov og medicin håndtering

På plejecenter Digterparken bydes man velkommen af et levende køkken, duft af hjemmelavet mad og smilende personale, som er informerede og rutinerede i (hånd)hygiejne og uniformsetikette. Der er også kendskab til hvordan man finder Norddjurs kommunes instrukser. Personalet er afklarede i forhold til arbejdsområde og –opgaver. Herunder også delegation, medicin håndtering m.v.

Det er tilsynets opfattelse, at den relativt nye plejecenterleder har en god kontakt med personalet og Digterparkens rytme og ånd. Tilsynets samtale med ledelsen samt ledelsens samtale med personalet tager udgangspunkt i en professionel tilgang til opgaverne og en tydelig høj faglighed. Samtidig lever humoren, og man kan også færdes i en mere uformel tone. Plejecenterledelsens ambitioner om høj faglighed lykkes i praksis, og er fælles med de øvrige medarbejdere.

Man har fokus på den rehabiliterende tankegang, og terapeuterne anvender præcise og detaljerede ADL-handleplaner. Tilsyneladende kan den sygeplejefaglige og terapeutiske indsats opleves som søjleorienteret. Samarbejdet kan udvikles, så det sygeplejefaglige personale også anvender terapeuternes dokumentation.

Den sundhedsfaglige dokumentation er grundig og udtømmende. Udredninger, anamneser og handleplaner anvendes systematisk, og er præcise og handlingsanvisende. Det er især positivt at bemærke hvordan mundhygiejne, frisør-oplysninger o.l. medtages. Opfølgning og vurderinger noteres løbende. Beboerne tilbydes at få lavet livshistorie.

Der er faste strukturer for vejning, tryksårsscreening osv. Handlingerne bookes som ydelser i kalenderen, men der findes ingen nedskrevet procedure for dette. Her anbefaler tilsynet at få beskrevet praksis i en formel instruks. Dette er et emne, der i forbindelse med ernæring generelt drøftes på et fælles ledermøde.

Vedr. beboere i AK-behandling oplevede tilsynet en sund dokumentationspraksis, der opfylder de specifikke målepunkter fra Styrelsen for Patientsikkerhed. Det samme var gældende for beboere med KOL. Dog kan dokumentationen ved KOL-beboere præciseres en smule for helt at opfylde de specifikke målepunkter.

Medicinhåndteringen var generelt ok. Tilsynet anbefaler, at man i stedet for ugeprint anvender dagsprint af medicinlister. Det er den mest patientsikre praksis, at alle plejecentrets afdelinger anvender éns udseende medicinlister.

Tilsynets opfattelse er, at Digterparken har en yderst velfungerende praksis i den sundhedsfaglige indsats. Man arbejder aktivt med målrettet feedback på utilsigtede hændelser, og vedligeholder et løbende forbedringsarbejde. Digterparken opleves som et sted, hvor man reflekterer over og optimerer praksis løbende, så fagligheden, brugervenligheden og patientsikkerheden højnes.

Anbefalinger

Tilsynsførende har følgende anbefalinger til plejecentret:

- Formalisér den uformelle viden/praksis.
- Den sygeplejefaglige og terapeutiske praksis kan samarbejde mindre søjleorienteret.
- Anvend dagsprint v. samtlige medicinlister.

Dialogmøde med bruger-pårørenderåd

d. 17. november 2017 afholdtes dialogmøde med udgangspunkt i ovenstående rapport.

På dialogmødet deltog:

Jeanette Rokbøl, Leder for visitations- og hjælpemiddelafdelingen

Asbjørn Rosendal, Risikomanager

Lene Ballegaard, Plejecenterleder

Lisbeth Steffensen, Afdelingsleder

John Kleiner, Formand for bruger- pårørenderåd

Linda Bolther, Næstformand for bruger- pårørenderåd

Jytte Degn, Beboer

Birgit Lindgård, Repræsentant for Ældrerådet

Anni Mikkelsen, Medarbejderrepræsentant

Elly Margrethe Bruun, Beboer

På dialogmødet drøftes følgende emner:

- Resultatet af det uanmeldte tilsyn
- Plejecenterets tids- og handleplan i forhold til rapportens anbefalinger.
- Særlige fokusområder
- Bruger- og pårørenderådets høringssvar
- Plejecenterledelsens udviklingsmål for det kommende år.

Jeanette Rokbøl redegør for resultatet af tilsynet jf. nærværende rapport. Samtidig redegøres for den sundhedsfaglige del af tilsynet, som ikke har været en del af tilsynet tidligere. På plejecenter Digterparken hersker en god jargon, og hjertevarmen mærkes tydeligt fra man træder ind. Tilsynet fandt ingen risici for patientsikkerheden.

Generelt er der udtryk for høj medarbejder- og beboertilfredshed, og der er ros til ledelsen.

Pårørenderrepræsentant udtrykker, at man let får en god relation med personalegruppen, og at man sikrer at arbejde ud fra et fælles udgangspunkt/ønske omkring beboerne.

I forbindelse med en beboers efterspørgsel efter flere (weekend-)aktiviteter udtaler ledelsen, at man i Digterparkens etageråd har drøftet klippekortsordningen – og hvordan man kan udnytte ordningen bedst muligt.

I relation til tilsynets 3 anbefalinger udtaler plejecenterledelsen, at den reelle praksis omkring det terapeutiske og det sygeplejefaglige *ikke* er søjleorienteret – men at tilsynets samtale tog udgangspunkt i en situation, der ikke kan generaliseres. Det nævnes også, at den i foråret 2018 kommende opdatering af det elektroniske omsorgssystem vil lette arbejdsgangene i det tværfaglige samarbejde. Samtidigt vil man indføre dysfagi-screeninger, hvilket også er en tværfaglig indsats.

Fremadrettet vil særlige fokusområder være ernæringscreeninger, seksualitet og implementering af nyt omsorgssystem. Disse fokusområder er fælles gennem hele organisationen. Plejecenterledelsen udtaler, at man desuden også i 2018 vil arbejde fokuseret med rehabilitering, plejecenterlæger, nye kompetenceprofiler, akutfunktionen og demensundervisning af hele personalegruppen.

Jeanette Rokbøl understreger, at Digterparken på mange måder er et progressivt og velfungerende plejecenter – og at dette også er gældende for ”seksualitetsbegrebet”. Begrebet er i virkeligheden bredt, og rummer mange aspekter, som ikke blot omhandler ”sex”. På Digterparken er der en sund praksis og stærke kompetencer indenfor emnet.

Specifikt omkring ernæring drøftes det mellem plejecenterledelsen og Jeanette Rokbøl, at emnet tages overordnet op i hele organisationen. Plejecenterledelsen udtaler, at der vil blive igangsat og koordineret ernæringsmæssige indsatser på en ny måde, når den lokale madproduktion startes op.

Bruger- pårørenderådet tager tilsynsrapporten til efterretning.