

Plejecenter
Møllehjemmet

Uanmeldt
kommunalt
tilsyn

Oktober 2017

Indholdsfortegnelse

Indledning.....	3
Kvalitetsvurdering.....	3
Datakilder	4
Sammenfatning af fund	4
Servicelov og brugertilfredshed	4
Sundhedslov og medicin håndtering.....	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

Majken Andersen, Dokumentationsansvarlig

Asbjørn Rosendal, Risikomanager

Fra plejecentret Møllehjemmet deltog:

Karina Kreutzfeldt: Aftaleholder

Jane Bang: Afdelingsleder

Sygeplejerske

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

Datakilder

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.

Sammenfatning af fund

Servicelev og brugertilfredshed

Denne del af tilsynet har taget udgangspunkt i samtaler med 3 beboere og 2 medarbejdere. Beboerne giver udtryk for at være glade for at bo på Møllehjemmet. De er tilfredse med den personlige og praktiske hjælp og aktivitets- og samværsmuligheder. En af beboerne oplever at personalet har meget at gøre for eksempel i forbindelse måltider, når medbeboere har brug for hjælp til at spise og der samtidig er behov for at skulle hjælpe andre i lejlighederne. Der er tilfredshed med maden, men også tanker om hvordan dette mon bliver fremover, når maden skal laves på centeret.

Der opleves en rolig og nærværende atmosfære på de enkelte afdelinger ved tilsynsbesøget og personalet er synligt i fællesarealerne.

Beboerne kan meget præcist redegøre for den hjælp de modtager. Hjælpen tilrettelægges individuelt og ægtepar oplever at begges behov tilgodeses. Der er plads til privatliv og ægteparret giver udtryk for, at der ikke er nogen der blander sig i deres daglige rytme. Vi kan gøre, som vi vil, men får den hjælp vi har brug for. Beboerne udtrykker, at de gør alt hvad de selv kan i dagligdagen både i forhold til personlige og

praktiske opgaver. Personalet opleves venlige, dygtige og imødekommende. Der er en meget god omgangstone og plads til forskellighed. Beboerne beskriver at der er mange aktivitets- og samværsmuligheder, men det står os frit for, om vi vil deltage.

Beboerne oplyser at hjælpen ikke aflyses og der leveres hjælp som beskrevet i kvalitetsstandarderne. Der er ved tilsynsbesøget rent og ryddeligt såvel i lejlighederne som i fællesarealerne.

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. Det opleves som et stort plus at der er arbejdet med en anden organisering af arbejdet. Dette har blandt flere andre tiltag medvirket til arbejdsmiljøet opleves rigtig godt og medarbejderne oplever også at det har optimeret kvaliteten i den støtte beboerne får.

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 og klippekort har åbnet flere muligheder for dette. Medarbejderen oplever et godt samarbejde og stor villighed til at hjælpe hinanden også på tværs af afdelingerne og faggrupper. Medarbejderne har oplevet en meget positiv udvikling og har et godt forhold til ledelsen. De er meget bevidste om deres kerneopgave og vil gerne gøre det bedst mulige for beboerne. Der er fortrolighed med dokumentation og procedurer og fokus på læring og udvikling for hele personalegruppen.

Tilsynets opfattelse er at Møllehjemmet er et meget velfungerende plejecenter

Sundhedslov og medicinbehandling

Tilsynet møder et rent og pænt plejecenter, hvor hverdagsaktiviteter, beboer- og personaleaktivitet er synligt. Her hersker en god stemning, og folk er smilende og imødekommende.

Adspurgte personale hygiejneforståelse, og lever op til gældende uniformsetikette. Samtidig er det kendt, hvordan man finder Norddjurs kommunes instrukser.

Det er tydeligt, at personalet har en bred forståelse for samtlige beboere samt de dynamikker, der er vigtige for at sikre trivsel, sundhed og patientsikkerhed i hverdagen – også i langsigtede perspektiver. På Møllehjemmet arbejder man ud fra vurderinger af beboernes helhedssituation, hvor samtlige enkelte parametre vurderes med lige dele faglighed og menneskelighed. Det forekommer, at der på plejecentret er en sund tradition for at drøfte oplevelser og observationer med sine kolleger og ledelsen. Tilsynet oplever, at dynamikken mellem ledelsen og øvrige medarbejdere er sund.

Den sundhedsfaglige indsats omkring beboerne sikres bl.a. af rutinemæssige screeninger, som bl.a. sikrer et godt sammenligningsgrundlag ved eventuelle forandringer hos beboerne. Det opleves, at plejecentret er handlekraftige – og også har et godt samarbejde med beboernes læger.

Den sundhedsfaglige dokumentation er omfattende, grundig og svarende til beboernes aktuelle situation. Samtlige personalegrupper dokumenterer uden problemer. Der er en udpræget sikkerhed omkring dokumentationspraksisen (også generelt), hvor man altid har en klar hensigt/mening med det, man gør –

og måden man gør det på. Dette afspejles både i dokumentationen, de præcise og målrettede handlinger, og også af personalets sikkerhed i deres udtalelser gennem tilsynet. Tilsynet oplever, at der ledelsen og resten af personalegruppen har de samme ambitioner og samme tilgang, når de praktiseres.

Medicinhåndteringen hos beboerne var i orden. Her var struktureret og rent. Man har også her faste screening-praksis, så man bl.a. opdager medicin, der snart kunne blive for gammelt.

Et generelt fokusområde for dette års tilsyn gør sig også gældende på Møllehjemmet: Vi vil generelt arbejde med at præcisere hvornår og hvordan man anvender TOBS. På samme måde kan man i borgerjournalens sygeplejefaglige udredning tydeliggøre, at man har forholdt sig til beboernes "seksualitet".

Demensomsorgen lykkes utroligt godt på Møllehjemmet. Tilsynet oplever, at man er særligt god til at sætte sig i den dementes sted.

Tilsynet oplever, at Møllehjemmet har gennemgået en stor udvikling siden sidste års kommunale tilsyn mht. arbejdsmiljøet på plejecentret. Her ses tydelige resultater.

Anbefalinger

Tilsynsførende har følgende anbefalinger til plejecentret:

- Hav mere opmærksomhed på beboernes seksualitet
- Skærp opmærksomheden på Styrelsen for Patientsikkerheds specifikke målepunkter for KOL og AK-behandling

Dialogmøde med bruger-pårørenderåd

Plejecenter Møllehjemmet kan for nuværende ikke samle et fungerende bruger- pårørenderåd.

I stedet udtaler plejecenterleder Karina Kreutzfeldt, at man har flere igangværende og kommende fokusområder på plejecentret. Bl.a. arbejder man fra december 2017 fokuseret med rehabilitering. Bl.a. er der ansat en terapeut, som kommer fra et rehabiliteringsteam.

Der arbejdes bl.a. med at formalisere uformel viden især i de sundhedsfaglige indsatser – og medarbejderteams omkring den enkelte beboer arbejder for at muliggøre den mest helhedsorienterede indsats omkring den enkelte beboer – også i forhold til fokusområder.

I 2018 vil maden blive tilberedt lokalt på plejecentret, og der startes et fokusområde omkring ernæring generelt.