

**Rapport fra**

**Uanmeldt tilsyn på**

**Plejecentret Skanselyet**

**4. september 2019**

**Tilsynsførende:**

Afdelingschef Hella Obel  
Chefkonsulent Christian Blaase Johansen

**Tidspunkt for tilsyn:**

**4. september 2019 Kl. 10-13**

## Konklusion på tilsyn

De tre beboere, der blev interviewet er alle meget glade og tilfredse med at bo på Skanselyet. Journalmæssigt er der behov for at stramme op på procedure og ansvarsfordeling, så journalerne lever op til gældende retningslinjer. Personalet er klar over dette, og ville lægge en plan for det.

Samtalen med ledelsen og medarbejderne afspejlede, at huset fortsat er inde i en kulturel omstillingsproces, som kræver fortsat opmærksomhed. Ledelsen fortæller, at de arbejder hårdt på at skabe gode rammer sammen med medarbejderne, mens medarbejderne udtrykker en del utilfredshed. Helhedsindtrykket var nogenlunde det samme ved sidste tilsyn. Det er svært ud fra så kortvarige besøg at konkludere, hvor meget der kan henføres til en ikke så gunstig kommunikationskultur, en tanke, der blev vækket, da medarbejderne fortalte om, hvordan de kunne gå og hakke på hinanden hele formiddagen uden, at der lå noget i det.

På baggrund af tilsynet er der iværksat løbende dialog med Ældre og Sundhedschef og plejehjemmets ledelse og et igangværende samarbejde med HR i forhold til at styrke det gode arbejdsmiljø på Skanselyet, er intensiveret. Det fremstår meget tydeligt, at ledelsen ønsker at få huset til at blive et godt sted både at bo og arbejde, men de lægger ikke skjul på, at det er en krævende opgave, som kommer til at tage tid.

På baggrund af bekymring om arbejdsmiljøet opstået på tilsynsbesøget var afdelingschefen i aftenvagten den 29. oktober på en af de afdelinger, som har mange borgere med store plejebehov. Stemningen i vagtholdet var travl, men god. Flere af beboerne valgte at være ude i fællesrummet det meste af eftermiddagen og aftenen, hvilket gav god mulighed for at tale med flere af beboerne. Besøget var alt i alt positivt og betryggende.

## Indledning

Inden tilsynsbesøget var der foretaget journalaudit hos seks tilfældigt udvalgte borgere.

Selve tilsynsbesøget blev indledt med at dele erfaringer og konklusioner fra journalgennemgangen med ledergruppen samt udvalgte medarbejdere for at sikre vidensdeling og kompetenceudvikling ift. Fælles Sprog III (FSIII). Efterfølgende var der dialog med ledelsen. Bagefter blev der afholdt interview hos de seks borgere, hvor der var foretaget journalaudit. Afslutningsvis var der interview med udvalgte medarbejdere.

Som hovedregel indeholder tilsynsrapporten kun en beskrivelse af de forbedringsmuligheder, der er ift. journalen. Dvs. de elementer, som er tilfredsstillende beskrevet, er ikke nævnt.

## Journalgennemgang

Generelt skal der være mere struktur på løbende opfølgning og ajourføring af journalerne. Dette kan f.eks. ske ved triagering eller via gennemgang hver 3. eller 6. måned, gerne ved borgerens kontaktperson.

Der har lige været ældretilsyn fra Styrelsen for Patientsikkerhed, med et tilfredsstillende resultat og masser af læring, hvilket desværre ikke afspejler sig i de seks journaler, der er gennemgået.

### Overordnet fund i journalerne:

- Generelle oplysninger mangler generelt. Vaner, ressourcer, fremtidsønsker osv.
- Husk at dokumentere samtykke i journalen.
- APV skema skal opdateres senest hver 3. år. Husk at opdatere datoen, når skema gennemgås.

- Funktionsevne, helbredstilstand – husk at beskrive det efter retningslinjerne. Flere felter er ikke udfyldt korrekt. Borgeren skal spørges til betydning for ham/hende.
- Når der laves målinger på borgerne, skal der være en plan for dette. F.eks. hvad er borgerens normale vægt, hvorfor foretages der måling af borgerens vægt, hvem har besluttet at der skal foretages målinger, hvad er en "acceptabel" vægt og hvad er planen hvis der opstår afvigelse fra dette.
- Når der laves en indsats, skal der være indsatsmål, handlingsanvisning og eventuelt en udredning.

### Interview med ledelsen

Lederne nævnte en række ting som fylder i hverdagen:

- Skanselyet har mange både fysisk og psykisk krævende beboere, som kræver mange ressourcer i hverdagen.
- Dialog med medarbejderne ift. finde tid til de mange opgaver i en presset hverdag fylder meget, herunder den optimale opgavefordeling ift. hvem, hvordan og hvornår opgaverne løses bedst muligt. Der er bl.a. fokus på bl.a. hvad sygeplejerskerne skal løse af opgaver ift. assistenter/hjælpere. Ledelsesmæssigt er man interesseret i at finde de gode løsninger sammen med medarbejderne.

Skanselyet er i gang med at se nærmere på hvorfor, hvornår og hvordan der kan arbejdes med systematisk med utilsigtede hændelser. I sommerferien er der afholdt møder ift. at kigge på konkrete utilsigtede hændelser.

Projektet "I sikre hænder" er under implementering på hele Skanselyet. Det samme er triageprojektet ift. forebyggelse af indlæggelser. Derudover skal elektronisk kvittering af medicin udrulles på hele plejehjemmet, efter det har været afprøvet med succes i en del af huset.

Rekruttering af social- og sundhedsassistenter har været en udfordring i den seneste tid. Skanselyet har glæde af flere seniormedarbejdere/arbejdsprøvninger/fleksjob medarbejdere, hvilket kræver en investering i tid for at få alt til at fungere, men det giver et godt udbytte.

Lederne orienterede om, at 18 medarbejdere er rejst fra Skanselyet siden 1. januar 2019, hvilket er en af udfordringerne ift. at få økonomien til at hænge sammen.

Kompetenceudvikling er et prioriteret område for ledelsen. F.eks. er en sygeplejerske ved at uddanne sig til klinisk vejleder, to medarbejdere er ved at uddanne sig til Marte Meo terapeuter og omsorgstandplejen gennemfører et kompetenceudviklingsforløb i efteråret.

Ledelsen ønsker, at medarbejderne føler sig set og hørt, og der bliver mulighed for at tale om de ting der er svære i hverdagen samt hvad, der kan gøres i fællesskab. Medarbejderinddragelse i beslutningerne og drøftelserne er prioriteret højt af ledelsen.

### **Mand i midten af 70'erne**

Manden sidder i sin lejlighed og læser. Manden fortæller, at Skanselyet er et godt sted at bo, hvor han føler sig tryk. Tiden går med at læse ugeblade og lokalhistorie samt se nyheder og sport på TV. Engang imellem går manden en tur, og han deltager gerne i banko eller andre arrangementer på plejehjemmet. Han savner ikke nogle konkrete tilbud, dog nogle af sine gamle bøger. Manden nyder at få besøg af sin familie. Manden er god og han kan godt lide at spise sammen med de andre beboer, hvor der også er mulighed for en god snak. Personalet er søde og flinke, og de hjælper med det, der er behov for.

Journalmæssigt vurderes det, at der er behov for at justere i beboerens indsatser idet han er meget selvhjulpent. Der mangler at blive beskrevet enkelte tilstande i journalen, og der mangler samtykke til bl.a. udveksling af oplysninger med egen læge. Den røde tråd i journalen vil blive styrket, med en ajourføring/opfølgning.

### **Mand i starten af 80'erne**

Manden arbejder på sin computer ved ankomst, men vil meget gerne snakke. Han har boet på Skanselyet i mange år og er meget glad for sin lejlighed samt personalet, som er flinke. Efter aftale med personalet har han en række opgaver som f.eks. at dække bord og rydde ud til måltiderne. Derudover bruger han en del tid på computeren, hviler sig samt ser TV. Han får også besøg af sine børn. Aktiviteter på plejehjemmet ønsker han ikke at deltage i. Manden er han glad for og generel er der intet at klage over, for som han siger ”vi bliver behandlet så godt”.

Journalen har flere gode beskrivelser. Der bør ske en opfølgning og justering af journalen således, at der kommer en mere tydelig rød tråd. Journalen kan suppleres med et mere tydeligt samtykke i forhold til varetægelse af helbred og øvrige aftaler.

### **Kvinde i slutningen af 80'erne**

Kvinden sidder i sin lejlighed og ser TV og vil meget gerne deltage i et interview. Kvinden fortæller, at hun netop er flyttet ind på Skanselyet og det er gået helt gnidningsfrit. Hun er glad for at være på plejehjemmet, hvor hun får alt den hjælp hun har behov for. Indretningen og størrelsen på hendes lejlighed passer fint til hende. Manden har hun heller ingen klager over. I løbet af en typisk dag ser hun TV, får besøg af sine børn, og ellers deltager hun i så mange aktiviteter på plejehjemmet som muligt. Medarbejderne er søde og venlige.

Borgeren er kort tid forinden flyttet ind på Skanselyet, og arbejdsgangen journalmæssigt i forhold til indflytning er indtil videre fulgt. Det forventes, at journalen snarligt opdateres ved den første indflytningssamtale.

### **Kvinde i starten af 80'erne**

Kvinden ønsker ikke at deltage i et interview. Hun er meget optaget af at få aktiveret et nyligt tilsendt betalingskort, hvilket hun i stedet får hjælp til.

Der er tale om en journal med gode informationer, som kunne styrkes yderligere med en ajourføring for at sikre en tydelig rød tråd.

### **Mand i midten af 70'erne**

Det var ikke muligt at tale med beboeren, idet han sov under tilsynets besøg.

Journalen trænger til en opfølgning og ajourføring for at sikre dels de nødvendige oplysninger samt sammenhængen mellem de enkelte dele, som kan sikre en rød tråd.

### **Mand i starten af 80'erne**

Beboerne har intet sprog, og det var derfor ikke muligt at gennemføre et interview.

Journalen trænger til en opfølgning og ajourføring for at sikre de nødvendige oplysninger. Samtidig skal det sikres, at der er sammenhæng mellem journalens forskellige dele, så den røde tråd fremstår tydeligere. Der mangler en samtykkeerklæring i forhold til deling af helbredsoplysninger.

## **Interview med medarbejderne**

Fire social- og sundhedshjælpere samt social- og sundhedsassistenter deltog i dialogen.

Medarbejderne fortalte, at de er gode til at hjælpe hinanden på tværs af huset. Samarbejdet med beboerne fungerer super godt. Medarbejdere og beboere er trygge ved hinanden, og der er en god og nysgerrig dialog.

Samarbejdet med ledelsen betegnes som at kunne være svært, bl.a. fordi værdierne ikke altid skinner igennem i hverdagen ifølge medarbejderne. Medarbejderne føler, at deres normering er blevet reduceret efter, at der er ansat flere sygeplejersker på Skanselyet. Fordeling af medarbejderressourcerne ift. fremmøde og plejetyngde i de enkelte afdelinger af plejehjemmet anser medarbejderne også som en udfordring.

Arbejdsmiljø er en udfordring i dele af huset, særligt der, hvor der er flere beboere med massive plejebenhov. Medarbejderne efterspørger muligheden for at supplere med yderligere ressourcer på de særlig belastede timer af døgnet.

Arbejdspres og arbejdsmængden påvirker nogle medarbejdere meget. Det opleves, at medarbejderne tager udfordringerne med hjem og der er frygt blandt de interviewede for, at kollegaerne ikke længere ønsker at fortsætte på Skanselyet.

Medarbejdernes gav udtryk for en række ønsker til fremtiden:

- Mulighed for at de får rum og plads til at snakke med ledelsen om de ting der fylder negativt i hverdagen. Der er også ønske om, at ledelsen har større fokus på at flytte medarbejderressourcerne til de steder, hvor plejetyngden er størst.
- At sygeplejerskerne inddrager både social- og sundhedshjælpere samt social- og sundhedsassistenter i dokumentationen i journalen.
- At opgaverne deles mere hensigtsmæssigt ift. hvilke kompetencer de enkelte medarbejdere har. Oplevelsen i øjeblikket er, at flere og flere opgaver flyttes til sygeplejerskerne i takt med, at der ansættes flere sygeplejersker på Skanselyet. Samtidig gives udtryk for, at sygeplejerskerne ikke deltager nok i den daglige pleje.
- Mulighed for dialog med ledelsen omkring planlægningen af arbejdsplanerne, for at sikre størst mulig smidighed.

Medarbejderne er glade for den nyhedsmail, de får tilsendt fra plejehjemslederen hver fredag. Nyhedsbrevet giver god og informativ information. De er også glade for det nyhedsbrev, som

ældre- og sundhedschefen udsender en gang om måneden. Det der giver medarbejderne arbejdsglæde i hverdagen er,

- At hjælpe andre
- At gøre sine kollegaer glad, ved at være tilstede og lytte
- At gøre en forskel for beboerne og gøre dem glade
- At mødes i frokostpause og hygge sig med kollegaerne, trods travlhed □ At anerkende hinanden.