



HILLERØD
KOMMUNE

Job, Social og Sundhed

Ældre og Sundhed

Rapport fra

Uanmeldt tilsyn på

Lions Park plejehjem og hjemmepleje

7. april 2021 samt gentilsyn 9. november 2021

Tilsynsførende:

Afdelingschef Hella Obel

Chefkonsulent Christian Blaase Johansen

Tidspunkt for tilsyn:

7. april 2021 kl. 08:30-11:00 samt 9. november 2021 kl. 9-11.30

Konklusion på tilsyn

Tilsynet har forløbet over to besøg henholdsvis i april og november 2021. Ved besøget i april var der væsentlige mangler ved dokumentationen, hvorfor der allerede ved besøgets start blev varslet genbesøg med henblik på opfølgning på dokumentationen. Dette besøg blev foretaget i november 2021, hvor der var rettet op på udfordringerne på journalerne på plejehjemmet og delvist på journalerne tilhørende borgerne i seniorboligerne, som modtager hjemmepleje. Det var dog tydeligt, at Lions Park nu ved, hvad der skal til og er i proces med at rette op på problematikkerne. Det har været ekstra udfordret at komme i hus med opgaven, da sygeplejerskerne har været i konflikt hen over sommeren. Der har på intet tidspunkt været bekymring for borgernes sikkerhed, men det journaliserede har ikke levet op til de gældende retningslinjer.

Ved begge besøg fremstod Lions Park som imødekommende, hyggeligt, rent og pænt. Medarbejderne beskriver, hvor meget det betyder for dem at gøre noget for borgerne, at de brænder for deres fag, men at det har været et hårdt år med meget sygdom, sygeplejekonflikt og COVID-19, som har gjort, at de har været pressede og ofte har manglet kollegaer.

Lederne beskriver det seneste år tilsvarende. Der har været flere medarbejdere med alvorlig langvarig sygdom, som særligt har udfordret, da huset er så lille, og det derfor gør en stor forskel at mangle mange på en gang.

Beboerne er glade og tilfredse med at bo på Lions Park, både med boligerne og den hjælp, de får. Der er enkelte kommentarer til maden med ønsker om større variation og mere stabil kvalitet.

Indledning

Inden tilsynsbesøget den 7. april 2021 var der foretaget journalaudit hos fem tilfældigt udvalgte beboere (tre fra plejehjemmet og to fra hjemmeplejen). I forbindelse med gentilsynet 9. november 2021 var der foretaget journalaudit hos fem borgere (tre fra plejehjemmet og to fra hjemmeplejen), hvoraf to var gengangere fra første tilsyn.

Selve tilsynsbesøget i april 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. Det var ikke muligt at tale med hverken borgere eller beboere denne dag, hvorfor det blev besluttet at gøre dette i forbindelse med gentilsynet.

Gentilsynet blev også 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). Bagefter blev der afholdt interview hos de beboere, hvis journaler var udtaget til journalaudit. Afslutningsvis var der interview med tre medarbejdere.

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

Journalgennemgang den 7. april 2021

Alle fem journaler fremstår uden tydelig sammenhæng, hvilket skyldes en ikke fyldestgørende løbende og struktureret opfølgning på beboerens indsatser, mål osv. De enkelte delelementer i journalen står de rigtige steder og indeholder de nødvendige informationer, men opfølgningen mangler.

Der skal være større fokus på at beskrive borgernes ønsker og forventninger i journalen – f.eks. til påklædning eller personlig pleje.

Det skal være helt tydeligt, hvorfor der foretages målinger, som f.eks. en blodsuktermåling. Beboerens normale niveau skal være dokumenteret, og det skal fremgå, hvad den øvre og nedre grænse for målingen er ift. at skulle reagere rettidigt samt hvem, der har fastlagt grænserne. Endvidere skal fremgå hvilke konkrete handlinger, der skal iværksættes ved ændringer.

Der skal være en tydelig tråd fra beboerens generelle oplysninger til de konkrete indsatsmål, der iværksættes.

Journalgennemgang den 9. november 2021

De tre journaler fra plejehjemmet var veldokumenteret og sammenhængende, hvilket giver et godt indsigts i borgerens liv og hvordan dette understøttes i dagligdagen.

Den ene af journalerne i hjemmeplejen har enkelte mangler, mens den anden journal har en række mangler, som der er behov for at rette op på. Dette gælder bl.a. ift. de generelle oplysninger og den sygeplejefaglige udredning.

Interview med ledelsen – april 2021

Særligt rekruttering har givet store udfordringer det seneste år, og der har været mange langtidssygemeldinger grundet alvorlig sygdom i både 2020 og 2021. I perioder har der været 5-7 sygemeldte medarbejdere på en gang. Bl.a. har en journal-superbruger været væk det meste af 2020, hvilket har udfordret udviklingsarbejdet med journalen.

Generelt synes medarbejderne fortsat, at dokumentation i journalen er kompliceret og svært at finde ud af. Lederne har brug for at tænke anderledes for at prioritere, klæde medarbejderne på og sikre den daglige vedligeholdelse af journalen, så det ikke bliver en stor uoverstigelig opgave. Forskellige tiltag har tidligere været afprøvet, og det skal overvejes, om nogle af dem skal findes frem igen. Forståelsen og meningen med FSIII metoden er endnu ikke fuldkommen.

Ift. "I sikre hænder" har dette været forstyrret af COVID-19. Derudover har Lions Park haft en del tekniske problemer på plejehjemmet, når der kvitteres elektronisk for medicin. Kommunens IT-afdeling, TDC og andre har været involveret ift. at få løst problemet. Pt. fungerer det fint, men det har krævet meget tid og mange kræfter. Det har været rigtig ærgerligt ift. motivationen og engagementet hos medarbejderne.

Grundet personaleudskiftning blandt sygeplejerskerne har der været mindre fokus på forebyggelse af genindlæggelser i løbet af året, men dette fokus er nu genetableret.

Lions Park er meget tilfreds med plejehjemslægeordningen. Lægerne har hidtil gennemført faglig undervisning ift. bl.a. KOL og palliation. Undervisningen finder sted ca. en gang om måneden. Derudover kommer lægerne ca. hver 14. dag til generel sparring omkring de borgere på plejehjemmet, som er tilknyttet lægen.

Alle indberettede utilsigtede hændelser bliver drøftet og håndteret på forskellig vis. På sygeplejerske-/assistentmøde har de et fast punkt omkring medicin og udfordringer, der kan føre til utilsigtede hændelser. Hændelser der kan sikre en bred læring, gennemgås på personalemøder og/eller sygeplejerske-

/assistentmøder. I starten af året har Lions Park købt medicindoseringsborde. Medarbejderne har været meget glade for bordene, fordi det sikre færre forstyrrelser, og at man har alle redskaber ved hånden.

Lions Park har to sygeplejersker som er uddannet i demens og er meget optaget af dette område. Generelt er der et ønske fra alle medarbejdere om mere demensundervisning særligt med fokus på dialog/adfærd og den kommunikative tilgang til borgere med demens.

Magtanvendelse er ikke noget der fylder for tiden på Lions Park. De har haft et enkelt Marte Meo forløb ift. en borger som var fysisk udadreagerende.

Medarbejderne er meget opmærksomme på magtanvendelse, og det drøftes ofte ift. at sikre at ingen overskrider retningslinjerne og sikre at de rette pædagogiske redskaber tages i brug.

Der er meget fokus på at sikre kontinuitet i hverdagen, men dette er udfordret af ferie og sygdom. De har ansat en "springer", som er både i seniorboligerne og på plejehjemmet, hvilket bl.a. er med til at sikre kontinuitet. Samtidigt forsøger de at bruge de samme vikarer, som kender beboerne og huset.

Interview med beboerne november 2021

Kvinde i slutningen af 70'erne

Kvinden sidder ved spisebordet i fællesarealet, hvor hun spiser morgenmad, mens hun ser TV. Hun er glad for at bo på Lions Park Plejehjem. Hendes lejlighed har en god størrelse og den er indrettet efter hendes behov. Både vikarer og det faste personale er hun glad for. I løbet af en typisk dag spiser hun morgenmad, læser avis, kører småture i sin kørestol og deltager i enkelte aktiviteter. Maden beskriver hun som god og varieret.

Kvinde i midten af 90'erne

Kvinden bor i seniorboligerne og er i sin lejlighed. Hun er meget tilfreds med personalet, som hjælper hende, fordi de er søde, hjælpsomme og generelt kommer til tiden. Samarbejdet fungerer godt, og der er en god tone. Maden fra restauranten beskrives som bedre før i tiden. Bl.a. fordi den var mere varieret.

Mand i starten af 90'erne

Manden bor i seniorboligerne og er i sin lejlighed ved tilsynet. Han er tilfreds med sin lejlighed og medarbejderne er søde, venlige og taler pænt. Han giver tydelig udtryk for, at han savner nogle at snakke med i hverdagen. Han vil gerne dele sine egne livserfaringer og have en fortrolig at dele de små og store ting i livet med. Når der ikke er nogen at tale med, bliver dagene meget lange. Maden fra restauranten får han bragt op til sin lejlighed, og den er rimelig god. Men noget af maden, synes han, er fremmedartet.

Mand i slutningen af 70'erne

Manden sidder i sin sofa ved ankomst. Der ligger et album med billeder fra en rejse, som bringer samtalen hen på gamle minder og rejser i erhvervsmæssig sammenhæng. Manden har sværere ved at relatere til nutiden. Han fortæller, at han er glad for at bo på Lions Park – der er ikke noget at klage over. Maden betegnes som god, og manden fortæller, at han får den hjælp, han har brug for.

Kvinde i slutningen af 90'erne

Det var ikke muligt at besøge kvinden, da hun netop var på vej ud at cykle med en af plejehjemmets cykelpiloter.

Interview med medarbejderne november 2021

Medarbejderne tilkendegiver, at de alle er glade for at arbejde på Lions Park og flere af dem har været ansat i mange år. Kollegaerne er gode til at hjælpe hinanden og kommunikationen er god. Der er dog enighed om, at de savner flere kollegaer, grundet løbende nedskæringer i budgettet. Der var samtidig enighed om, at de arbejder i et hårdt fag, hvor for få bliver uddannet og der er meget sygdom, men alligevel brænder de for faget.

Det er ærgerligt, at "I sikre hænder" er gået i stå på grund af sygeplejestrejke og COVID-19. Der er håb om, at det kommer op at stå igen, da der er brugt så mange timer på udviklingsarbejdet hidtil.

Kompetenceudviklingsmulighederne har været på standby pga. COVID-19, men normalt har der været mange gode muligheder, og det skal nok blive godt igen.

Informationsniveauet synes medarbejderne halter lidt. Det er oplevelsen, at der er ting som dagvagterne ved, som aftenvagterne ikke får besked om. Sygeplejerskerne oplever også det samme, ift. at mangle information som plejepersonalet får. Det er bl.a. mails, som ikke alle får, og der er faste møder for dagvagterne og ikke aftenvagterne. Det er særligt lederne, de mangler information fra.

Oplæring af nye medarbejdere er udfordret, fordi de har for travlt i hverdagen. Hverdagen gør det svært at fordybe sig og give tid til oplæring.

Hvis medarbejderne kunne ændre på noget i hverdagen, så ønsker de sig flere uddannede kollegaer, særligt i dagvagten. Dette vil give mere tid til samvær med beboerne. De ønsker sig også mere ro og stabilitet i hverdagen.

Det der betyder noget ift. arbejdsglæde i hverdagen er følgende:

- Når noget lykkes. F.eks. at få hjulpet en beboer til at gøre noget, som de normalt ikke gør. Når vi laver en plan, og den lykkes.
- Når man får en beboer til at smile og have det godt.
- Stjernestunderne med beboerne. Når der er ro til det.
- Når vi når det, vi skal uden at være alt for presset og har hjulpet hinanden. Denne slags dage har vi trods alt forholdsvis ofte.