

Rapport fra

Uanmeldt tilsyn på Plejecentret Skovhuset 11. oktober 2019

Tilsynsførende:

Afdelingschef Hella Obel
Sektionsleder Christian Blaase Johansen

Tidspunkt for tilsyn:

11. oktober 2019 Kl. 11:00-14:00

Konklusion på tilsyn

Alle de interviewede borgere udtrykker tilfredshed med at bo på Skovhuset. Medarbejderne fortæller om en travl hverdag, hvor travlheden bliver til at håndtere på grund af gode kollegaer og en god ledelse, hvor det er muligt at tale om prioritering af opgaver og fokus på at lægge mærke til alt det, som nås hver dag på trods af et ønske om mere tid til blandt andet dokumentation og samarbejde med pårørende.

Journalarbejdet er steget i kvalitet siden sidste tilsyn med generelt veldokumenterede journaler, som kunne bedres gennem et styrket fokus på at skabe den røde tråd blandt andet gennem struktureret opfølgning.

Opsummerende er resultatet af tilsynet betryggende såvel i forhold til borgerne som medarbejdernes tilfredshed og trivsel.

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 plejehjemslederen og områdelederne. Bagefter blev der afholdt interview hos de seks borgere, hvor der var foretaget journalaudit. Afslutningsvis var der interview med fem 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.

Generelt er der tale om meget veldokumenteret journaler. Men sammenhængen mellem enkeltdelene i journalen savnes, ift. at sikre den røde tråd og undgå forvirring. Den røde tråd i journalerne er dog meget tydeligere end ved sidste tilsyn.

Der savnes en tydelig evaluering af de indsatser, som er iværksat, og udfyldelse af skemaet ”helbredstilstand” skal repeteres i henhold til den aftalte arbejds gang. Opfølgning på arbejdspladsvurderinger (APV) hvert 3. år skal sættes i struktur. Der er behov for at gøre det tydeligt i triage overblikket, hvorfor borgeren f.eks. går fra grøn til gul ud fra gældende arbejds gang.

Interview med ledelsen

Økonomi og normering fylder en del i hverdagen, hvor områdeledere knokler ift. at få vagtplaner til at gå op og medarbejderne knokler for at sikre beboerne får en god hverdag ifølge lederne.

Sammen med MED-udvalget er der lavet en standard dagsnormering, som betyder, at syv medarbejder møder ind på hver etage, fordelt på tre medarbejdere i hver fløj og en medarbejder til de to køkkener til de 24 beboere, der bor på hver etage. Det er også aftalt, at husassistenten kan være med i plejen ved sygdom.

Det er aftalt med MED-udvalget, at 1. og 2. sygfraværdsdag i dagstiden ikke bliver erstattet af en vikar. Dette fungerer som udgangspunkt, men det kan være udfordrende ift. at få hverdagen til at fungere. Der er en del borgere, hvor der er behov for to medarbejdere, f.eks. borgere med svær demens, i forflytningssituationer og i plejen af borgere, som ønsker at gå ture ud af huset.

Der er på Skovhuset fundet en god vej til at finde og fastholde de rigtige afløsere. Der bliver løbende holdt afløsermøder, for at sikre læring og forventningsafstemme adfærd på en arbejdsplads.

Skovhusets virksomhedsplan har fokus på kompetenceudvikling og arbejdsglæde. Områdelederne har iværksat en række gode tiltag, som har givet medarbejderne fornyet energi. Blandt andet kompetenceudviklingstiltag som eksempelvis demensuddannelse, magtanvendelsesregler, Marte Meo og personcentret pleje. Der er stor tilfredshed hos medarbejderne som føler sig investeret i, og det er med til at give sammenhold på tværs af hele huset.

Der er en del elever på Skovhuset. Det kan være en udfordring at få tilstrækkelig praktikvejlederuddannede social- og sundhedsassistenter. Det er også en udfordring at finde medarbejdere, som har kompetencer og overskud til at være forflytningsvejleder.

Skovhuset har gang i en proces med udfyldelse af kompetenceskemaer for de enkelte medarbejdere, hvilket også inkluderer afløsere.

Skovhuset er godt i gang med ”I sikre hænder” såvel med tryksårspakken og pilotafprøvning af medicinpakken. Implementering af ”kaptajnrollen” har været med til at styrke patientsikkerheden. Systematikken i kaptajnrollen virker i hverdagen, giver tryghed og er med til at sikre fagligheden.

Skovhuset har en fast arbejdsgang og systematik ift. utilsigtede hændelser, som fungerer godt og giver gode faglige drøftelser.

I februar blev en række medarbejdere varslet, at de skulle have nye stillinger og derved løse nye opgaver. Dette gav en vis utryghed, og flere af de medarbejdere, der har fået nyt opgaver, blev efterfølgende sygemeldt. Ledelsens oplevelse er dog, at den nye organisering generelt har styrket trivslen blandt medarbejderne. Processen har haft til mål at få centreret flest mulig ressourcer tæt på beboerne.

Synlig ledelse i hverdagen hos områdelederne har styrket trivslen, fået sygefraværet til at falde, styrket fagligheden og sikret en højere grad af fleksibilitet hos medarbejderne i dele af huset.

Styrelsen for Patientsikkerhed har været på sundhedsfagligt tilsyn, som gik super fint. Der var få anmærkninger til dokumentationen.

Rekruttering af nye medarbejdere er blevet bedre, efter ledergruppen har åbnet op for muligheden for at arbejde færre timer. Endvidere er der ændret på rekrutteringsmetoden, blandt andet stillingsopslag.

Pt. er der ansat ni sygeplejersker, som alle deltager i den kliniske praksis i hverdagen. Dokumentation skal ikke være sygeplejerskernes primære opgave, idet alle medarbejdere skal dokumentere i hverdagen og sygeplejerskerne skal være backup.

De faglige drøftelser på triagemøderne er med til at forebygge indlæggelser og generelt er Skovhuset ikke så hurtigt til at indlægge beboere som tidligere.

Sygefraværet er på tilsynstidspunktet på et tilfredsstillende niveau, men har i løbet af året været højt.

Interview med beboerne Mand i midten af 90'erne

Det var ikke muligt at tale med manden, idet han sov. Det blev observeret, at medarbejderne hyggede sig med en række af de andre beboere ved fløjens spisebord, og der var en god stemning.

Borgeren er overordnet velbeskrevet i journalen, men der bør ske en revisitering af borgeren og journalen skal kvalitetssikres for at sikre den røde tråd. Der er behov for at arkivere uaktuel dokumentation.

Mand i slutningen af 80'erne

Manden ligger i sin seng og hviler sig, da jeg ankommer, men han vil gerne deltage i tilsynet. Han fortæller, at han har haft fødselsdag inden for de seneste dage og har haft besøg af sin familie, hvilket var rigtig dejligt. Boligens størrelse og indretning er han tilfreds med. Rengøringen er også helt fint. I løbet af en typisk dag spiser manden sammen med de andre beboere og sover/hviler sig. Han ønsker ikke at deltage i de fælles aktiviteter, da han helst vil være alene. Samarbejdet med personalet er udmærket, og han oplyser, at han får det, han har brug for.

Der er tale om en journal med en række mangler. Der opfordres til, at journalen suppleres med borgerens livshistorie og flere data. APV skemaet mangler at blive udfyldt, og det er ikke tydeligt, hvorfor borgeren er triageret gult samt hvilken indsats, der er iværksat i denne forbindelse.

Det vil være oplagt ved indflytningsmøde, at udfylde ”Indflytning på plejecentre” samt ”Generelle oplysninger”, således at borgers livshistorie kommer ind.

Kvinde i starten af 80’erne

Kvinden sidder i spisestuen, da jeg ankommer, og vi aftaler at gå ind i hendes lejlighed for at tale sammen. Skovhuset er ifølge kvinden et godt sted at bo, og hun er glad for maden, som hun altid spiser sammen med de andre beboere. Hun får mange besøg i løbet af ugen og ellers bruger hun tid på at tale med de andre, læse samt deltage i så mange aktiviteter som overhovedet muligt.

Medarbejderne er alle sammen rigtig flinke og kvinden oplyser, at hun får alt det, hun har brug for.

Overordnet er der tale om en god journal, dog er der en række mangler ift. dokumentation af indsatsmål og enkelte handlingsanvisninger. Generelt mangler der en mere tydelig struktur for at sikre den nødvendige opfølgning/evaluering.

Kvinde i midten af 80’erne

Vi aftaler at gå ind i hendes lejlighed for at snakke, idet kvinden sidder i spisestuen, da jeg ankommer. Hun er glad for at bo på Skovhuset, da der er dejligt, og folk er søde og rare. Maden er udmærket og rengøringen er fin. I løbet af en typisk dag går kvinden en tur udenfor, snakker med de andre beboere og spiser sammen med de andre. Hun synes, at der mangler nogle flere fælles aktiviteter i løbet af ugen. Medarbejderne har hun det rigtig godt sammen med, for de er sjove og rare.

Det er en veldokumenteret journal med få mangler, som ikke har betydning for den røde tråd.

Kvinde i slutningen af 80’erne

Kvinden sidder i sin bolig, da jeg ankommer og er ved at gøre klar til en middagslur. Hendes hverdag er præget af, at hun ikke selv ønsker at omgås med de fleste mennesker. Hun vil gerne selv sortere i, hvem hun taler med, og derfor holder hun sig mest for sig selv. De forskellige måltider spiser hun alene i lejligheden. Det er familien, der betyder mest for hende. Samtalen afsluttes, da hun giver udtryk for, at hun ikke ønsker at tale mere med mig.

Der er tale om en veldokumenteret journal, men den røde tråd kunne være mere tydelig. Journalen trænger til en revisitation/opfølgning, hvor f.eks. uaktuelle indsatser og lignende skal arkiveres.

Kvinde i slutningen af 80’erne

Kvinden ligger og sover, da jeg ankommer til lejligheden, men hun vil gerne deltage i tilsynet. Hun fortæller, at hun er meget tilfreds med hendes nuværende ophold på Gæstehuset, hvor hun har været ca. 14 dage. Maden er god, og der er pænt og rent. Tiden går med at gå ture, sove og snakke med de andre i opholdsrummet. Personalet er søde, og kvinden oplyser, at hun får den nødvendige hjælp.

Der er tale om en veldokumenteret journal. Borgeren kommer fra eget hjem via Rehabiliteringsafdelingen til Gæstehuset på Skovhuset. Alle involverede medarbejdere har bidraget til en god journal med få bemærkninger.

Interview med medarbejderne

To social- og sundhedshjælpere samt tre sygeplejersker deltog i interviewet.

Medarbejderne giver udtryk for, at der er travlt i hverdagen, og nogle gange når man ikke alt det, man gerne vil. Samtidig fortæller medarbejderne, at de har gode kollegaer og en god ledelse, hvilket opvejer det negative ved, at der er travlt.

Der er aldrig to dage, som er ens, og rutinearbejde findes ikke. Dette kan medarbejderne godt lide, men det kan også være et pres for nogen. På Skovhuset er der fokus på at nå de "røde opgaver", når der er tale om presset dag. Medarbejderne giver udtryk for, at denne prioritering og drøftelserne omkring dette er en stor hjælp i hverdagen, for nu er der fokus på alle de ting de når, frem for det de ikke når.

Anerkendelse i hverdagen og humor er vigtigt. Selv i de mest kaotiske øjeblikke.

Der er stor fokus på det gode arbejdsmiljø på Skovhuset. Medarbejderne anser sig som en samlet personalegruppe frem for at tilhøre en bestemt etage.

Medarbejderne passer på hinanden, både ift. det, der sker i privaten samt på arbejdspladsen. Det kan også være ift. en udfordrende beboer eller pårørende, hvor de hjælper hinanden.

Ift. samarbejdet med beboerne er indflytningssamtalen en god ting for at forventningsafstemme og starte den gode dialog. Løbende dialog om hverdagen er også vigtig ift. samarbejde. Støtte til de pårørende er også en vigtig opgave.

Medarbejderne har et ønske om at inkludere de pårørende mere i hverdagen. F.eks. via fælles møder for pårørende, hvor de pårørende kan dele erfaringer samt stille spørgsmål til hinanden og personalet. De pårørende er en kæmpe ressource, som er med til at styrke samarbejdet.

Der kan opstå usikkerhed hos særligt de pårørende ift. afløsere. Der er stor opmærksomhed hos medarbejderne, ift. at oplære afløsere, herunder at stille forventninger til dem.

Medarbejderne så gerne, at der var mere tid til dokumentation, som kunne være med til at lette noget af den dårlige samvittighed og være med til at lette sygeplejerskernes opgaver.

Medarbejderne kunne også godt tænke sig mere tid til de pårørende.

Informationsniveauet syntes medarbejderne er fint.

Oplæring af nye medarbejdere foregår meget forskelligt, fordi niveauet er meget forskelligt hos de enkelte personer. Skovhuset gør meget ud af, at der ikke findes dumme spørgsmål og man skal hellere spørge en gang for meget, end en gang for lidt.

Ledelsen er gode til at afslutte forløb, hvis ikke det fungerer med den enkelte medarbejder.

Der er stor opmærksomhed på, at det er de samme afløsere der kommer hos de samme borgere, hvilket er med til at styrke kontinuiteten.

Medarbejderne synes følgende er vigtigt ift. at skabe arbejdsglæde:

- Gode kollegaer
- En ledelse der er lydhør, anerkendende og kommunikerende □ De små øjeblikke med borgerne.
- Ros, anerkendelse og taknemmelighed fra både ledere, kollegaer, beboere og pårørende.
- At ens kompetencer kommer i spil og der er brug for ens faglighed. □ Det gode samarbejde og at vi løfter i flok.