

Odder Kommune

KOMMUNAL

TILSYNSRAPPORT

Uanmeldt internt tilsyn

Bronzealdervej den 10.09.21

Tilsyn udført af:

Sundhedskonsulent Katrine Aen og Tilsynsførende Bo Demalieth
Tilsynet påbegyndes 10.09.21 kl.:08.45 og afsluttes kl.: 12.05

Indholdsfortegnelse

Indledning	3
Tilsynet	4
Tilsyn i forhold til beboere	4
Pleje og praktisk hjælp	4
Aktiviteter og samvær	5
Dokumentation af plejen	5
Træningsområdet – herunder rehabilitering	5
Dokumentation af træning og rehabilitering	6
Madservice	6
Gennemgang af medicin beholdning og journal vedr. medicinbehandling	6
Tilsyn i forhold personale	7
Konklusion på det ekstraordinære interne servicefaglige tilsyn I Hus 4:	8
Almene indtryk	8
Anbefalinger	8

ODDER
KOMMUNE

Indledning

På baggrund af en bekymringsmail sendt til ledelsen på Plejeboligerne Bronzealdervej, besluttes ud over de lokale tiltag, der er iværksat, at foretage et ekstraordinært tilsyn på Bronzealdervej, Hus 4.

På Tilsynet tages udgangspunkt i en række af de fokusområder, som sædvanligvis er indeholdt i det Uanmeldte Kommunale Servicefaglige Tilsyn:

- Pleje og praktisk hjælp
- Aktiviteter og samvær
- Madservice/ernæring
- Træning og rehabilitering
- Medarbejder og trivsel

Desuden vil der også være særligt fokus på:

- Den sundhedsfaglige dokumentation
- Medicin gennemgang

Der har i forbindelse med opstart på Tilsynet være drøftelse med ledelsen, hvor formål og fokusområder er blevet præsenteret.

Ved Tilsynets afslutning har ledelsen ligeledes fået en opsamling på dagens interne Tilsyn.

ODDER
KOMMUNE

Tilsynet

I forbindelse med Tilsynet, er der længerevarende interview med 2 beboere, samt kortere samtaler med endnu 2 beboere.

Desuden interviewes i alt 4 personaler: 2 med fast tilknytning til afdelingen, en vikar samt en fysioterapeut, som arbejder på tværs af husene på Bronzealdervej.

Tilsynsførende har i løbet af formiddagen flere gange været til stede i fællesstuen, hvor flere af beboerne får serveret morgen mad, opholder sig og aktiveres.

Tilsyn i forhold til beboere

Hjælp efter lovens §§83, 83a

Pleje og praktisk hjælp

De interviewede beboere giver alle udtryk for, at være glade for den hjælp som ydes af det faste personale, herunder også af de faste vikarer, men de oplever generelt mange forskellige vikarer i afdelingen og dette mener særligt en beboer, giver anledning til både bekymringer og problemer.

Dette italesættes blandt andet, som manglende kendskab til beboerens behov og ønsker i forbindelse med den daglige personlige pleje. En beboer fortæller, at være direkte utryk ved de udefra kommende vikarerne. På spørgsmål om, vedkommende har prøvet, at gøre opmærksom på behov og ønsker, beskrives, at dette er forsøgt flere gange, men det har ikke ændret på, at omtalte personale, "gør som de selv vil" og beboeren føler sig ikke yderligere inddraget. Episoderne har været medvirkende til, at vedkommende er i tvivl om, hvorvidt han på sigt, ønsker at beholde sin nuværende bolig. Ønsker ikke nødvendigvis, at komme væk fra Bronzealdervej, men måske til et andet Hus.

Da der spørges yderligere ind, fremgår det, at pågældende også savner samvær med mere ligestillede i hverdagen, idet langt de fleste beboere i Hus 4, opleves for dårlige kognitivt til, at kunne indgå i samtaler og samvær.

Beboeren nævner desuden, at være tvivl om nødkaldet virker. Med det nuværende system, kan man ikke selv høre, når det aktiveres og beboeren oplever ofte, at der går meget lang tid, inden der kommer nogen; har ofte aktiveret kaldet flere gange, grundet tvivlen om, hvorvidt kaldet er gået igennem. Disse episoder giver anledning til utryghed.

En anden beboer beskriver ligeledes den store forskel, der er på det faste personale og de løse vikarer, men vedkommende beskriver og oplever mere, at der mangler tid til selve hjælpen. Det faste personale roses for deres indsats og deres tilgang, men beboeren savner, at der kunne være mere tid til samvær ud over i forbindelsen med selve plejen: "Personalet har for travlt" og der er "for mange nye".

Beboeren beskriver de øvrige beboere som værende meget dårlige og at det er svært, at finde nogen, man kan tale med i det daglige.

En beboer fremhæver rengøringen, som særlig positivt. Oplever, det rart, at hjemmet holdes pænt og rent, særligt fordi vedkommende på grund af sit dårlige syn, ikke selv er i stand til at kunne gøre noget selv.

Aktiviteter og samvær

De adspurgte oplever alle, at tilbuddet af aktiviteter er tilstrækkeligt. To beboere deltager henholdsvis i Mandeklub og fælles gymnastik. Begge aktiviteter foregår uden for huset og på tværs af hele Bronzealdervej. Begge fremhæver, at de i den forbindelse møder andre, som de i højere grad kan tale med og have samvær med.

På spørgsmål, om man mødes med disse beboere uden for omtalte aktiviteter, afviser de begge.

Ingen af de adspurgte giver udtryk for, at have behov for yderligere konkrete aktivitetstilbud i hverdagen, men begge oplyser, at være glade for eget selskab og at have tid til at læse, se tv m.m

Det, der fremhæves er mere et savn om samvær i det daglige, den daglige snak og fælleskabet om hverdagens aktiviteter som eksempelvis måltiderne.

Dokumentation af plejen

Dokumentation på de besøgte beboere er gennemgået med Teamkoordinator.

Hos de besøgte beboere, ses der tilstande oprettet og relateret til indsatser med afsæt i borgerens helbredsoplysninger / medicinliste. Der ses indsatser, der ikke er opdateret og dermed ikke afspejler borgers helbredstilstand hertil ses der også indsatser som ikke er gjort aktive, til trods for aktive problemstillinger. I flere indsatser, mangler der beskrivelse af tilhørende indsatsmål eller handlingsanvisninger.

I helbredsoplysninger, ses der en beskrivelse af sygdomme og funktionsnedsættelser, samt behandlingsansvarlig læge og tilhørende aftaler om kontrol. Hos en borger mangler der opdatering, f.eks. fremgår der gamle aftaler vedr. kontrol.

Døgnrytmerne er generelt fint beskrevet i henhold den pleje, der er iværksat. I døgnrytmeplanerne fremgår det ikke om, eller i hvilken grad der er fokus på borgeres ønsker og behov eller beboerens deltagelse i aktiviteterne.

I alle tilsete journaler mangler der generelt opfølgning og evaluering af den pleje og behandling, som er iværksat hos den enkelte, herunder også i forhold til de aktuelle helbredsmæssige problemer og sygdomme. Det fremstår derfor også uklart, hvilke handlinger, der er udført som følge af observationer.

Hos en borger er der ikke udarbejdet / dokumentation vedr. APV.

I alle journaler ses det, at der er indhentet informeret samtykke fra borgerne vedr. den pleje og behandling som er iværksat.

Træningsområdet – herunder rehabilitering

De adspurgte beboere oplyser samstemmende, at træningstilbuddene er tilstrækkelige.

En beboer modtager vederlagsfri fysioterapi og har samtidig en genoptræningsplan efter et indlæggelsesforløb, hvilket betyder, at der er træning 4 dage om ugen. Derudover indgår rehabilitering i den daglige pleje og er medvirkende til, at beboeren kan træne og styrke egen funktionsevne og dette værdsættes højt. Netop denne indsats oplever pågældende beboer går tabt, når hjælpen varetages af vikarer.

En anden beboer fremhæver særligt fælles gymnastik, som et af ugens højdepunkter og ville gerne, at det blev tilbudt hyppigere.

Dokumentation af træning og rehabilitering

Hos de besøgte borgere, fremgår der ikke dokumentation af træning- og rehabiliterings indsatser. Det bliver beskrevet, at en borger modtager "Aktiv hverdag", men, at dette endnu ikke er dokumenteret. Hertil gøres der opmærksom på, at personalet den 15. oktober 2021 vil modtage undervisning i dokumentation af aktiv hverdags indsatser.

Madservice

Alle adspurgte er tilfredse med maden på Bronzealdervej og har ingen ønsker eller forslag til ændringer eller eventuelle forbedringer.

Gennemgang af medicin beholdning og journal vedr. medicin håndtering

- Den ordinerede medicin findes i borgers medicinbeholdning
- Der er overensstemmelse mellem antallet af tabletter på medicinlisten og antallet af tabletter i doseringsæsker/poserne
- Doseringsæsker og andre beholdere med dispenseret medicin er mærket med borgers navn og personnummer
- Medicin er opbevaret adskilt fra de øvrige beboers medicin
- Aktuel medicin er opbevaret adskilt fra ikke aktuel medicin
- Holdbarhedsdatoen på patienternes medicin og opbevarede sterile produkter til brug ved den sundhedsfaglige pleje og behandling, er ikke overskredet
- Der er adrenalin til rådighed hos borgere, der får injektions- eller infusionsbehandling – OBS: det er ikke alle medarbejder, som ved hvor denne kan findes.

Tilsyn i forhold personale

På tilsynsdagen er der 3 plejepersonaler på arbejde til at varetage plejen for de 10 beboere: En Social- og Sundhedsassistent, som er teamkoordinator i huset. Vedkommende er relativ nyuddannet og ny i sin funktion. En vikar, som primært er tilknyttet Hus 4 og en vikar fra et eksternt vikarbureau. Derudover er der personale, der arbejder i køkkenet, med rengøring af lejlighederne og en husassistent, som også opleves at give "en hånd med", hvor hun kan. Der mangler aktuelt to Social- og Sundhedsassistent, som dækkes af vikar/ufaglært personale. Der beskrives, at personalesituationen i huset har været presset over en længere periode. Grunden til dette er angiveligt en kombination af interne samarbejdsproblemer og en hverdag med mange tunge plejeopgaver. Der oplyses om, at der har været problemer i forhold til, at rekruttere personale hen over sommeren, hvorfor der også har været endnu flere vikarer, end der plejer og dermed også flere daglige ekstra opgaver for det faste personale. Der opleves en positiv tilgang fra personalet side og der beskrives både mod på og lyst til, at løse problemer ved fælles hjælp. De adspurgte er alle glade for deres ansættelse på Bronzealdervej i Hus 4.

Personalet føler sig tydeligt presset og der italesættes flere gange, at det konstante behov for, at prioritere behårdt medvirker til en følelse af utilstrækkelighed, som fylder både på og efter arbejdet.

Det opleves og italesættes som "urimeligt" og "synd for de gamle", at samvær og omsorg må nedprioriteres og ofte ikke nås i løbet af vagten, som situationen er i øjeblikket i Hus 4.

Der beskrives, at samværet med beboerne primært sker i forbindelse med plejesituationerne over dagen og at beboerne ofte er overladt til sig selv i dagligstuen, når de er kommet op om morgenen. Hertil skal siges, at dagligstuen er i åben forbindelse med køkkenet, hvor der er personale, ligesom der i løbet af tilsynsdagen opleves, at husassistenten går til og fra og er omkring beboerne i det omfang, hun har og tager sig tid til det.

Særligt weekenderne fylder i personalets bevidsthed, idet de ofte kun er 2 på arbejde. Der er besluttet, at der skal være en 3. mand, men er der sygdom i et af husene, vil denne ofte dække vagten. Dette opleves og beskrives som en stressfaktor for det faste personale, at de på forhånd ikke ved, hvilken bemanning, de møder ind til i weekenderne

Social- og Sundhedsassistenten må ligeledes gå fra huset i forhold til, at skal løse akutte opgaver i andre huse, hvilket betyder, at den ufaglærte/vikaren kan stå alene tilbage i huset. Under Tilsynet opleves det, at den eksterne vikar efterspørger konkret hjælp til en navngiven beboer. Dette sker i den fælles opholdstue, hvor der på pågældende tidspunkt opholder sig flere beboere. Da der er tale om en opgave, som den faste interne vikar ikke har kompetencer til, henviser vedkommende til gruppelederen og der opleves, at vedkommende på en fin måde forsøger, at "lukke" samtalen, for at undgå yderligere debattering i fælleslokalet.

I løbet af dagen opleves der, at der trækkes på gruppelederen mange gange, enten grundet mangel på kendskab til beboeren/opgaven eller mangel på kompetencer; eksempelvis i forhold til anvendelsen af hjælpemidler.

Den faste vikar oplyser, at have deltaget i relevant undervisning som medicingivning, samt forflytningsundervisning og føler sig godt klædt på til opgaverne. Der opleves, at vikaren er meget bevidst omkring sin kompetencer.

Konklusion på det ekstraordinære interne servicefaglige tilsyn I Hus 4:

Almene indtryk

Det overordnet indtryk, som Tilsynet kan konkludere, er, at det beskrevne længerevarende arbejdspress i hverdagen, hvor personalet ikke har oplevet overensstemmelser mellem krav og ressourcer, har ført til en presset arbejdsmiljø i Hus 4.

De fejl og mangler, som er fundet under Tilsynet, vurderes ikke være på baggrund af modvillighed eller manglende omsorg fra personalet. Tværtimod opleves det, at personalet i høj grad drager omsorg for beboerne, og at der prioriteres ben hårdt for, at imødekomme beboernes behov.

Men der ses tydelige tegn på, at medarbejderne er påvirkede, som følge af det pressede arbejdsmiljø og personalet udtrykker følelse af utilstrækkelighed og en bekymring for beboernes velbefindende og det bør tages særdeles alvorligt.

Der ses en del mangler i forhold til den service- og sundhedsfaglige dokumentation. Disse mangler vurderes, at være et billede på det beskrevne tidspres, men er også et billede på et manglende kendskab til Nexus og metoden Fællessprog III.

Beboerne udtrykker en generel tilfredshed med deres tilværelse på Bronzealdervej. De udtrykker særligt tilfredshed med den pleje og omsorg de modtager af det faste personale og der er tilfredshed med tilbuddet af aktiviteter og den tilbudte madservice.

På trods af dette, er der flere udtalelser, som bør tages alvorligt:

At en borger direkte udtrykker, at være ked af, at bo i hus 4 og tillægger det, at der ikke bliver lyttet til egen ønsker og behov er beskæmmende.

Ligeledes bør udtalelser som: "personalet har for travlt" og "der er for mange nye" kalde på, der vurderes på den nuværende indsats og arbejdsplanlægning.

Ligeledes kalder det på handling, at en beboer giver udtryk for utryghed, idet vedkommende ikke er sikker på, om kaldet rent faktisk er blevet registreret.

Anbefalinger

På baggrund af Tilsynet den 10.09.21, anbefales, at der overvejes et generelt kompetenceløft i anvendelse af Nexus og metoden Fællessorg III, således, at der skabes fortrolighed med metoden.

Det anses som positiv, at der allerede i dag er afsæt tid sparring med Nexus superbruger, men det vurderes ikke tilstrækkeligt i forhold til, at opnå de nødvendige kompetencer til og rutiner i den daglige dokumentation af plejen.

Det anbefales, at alle journaler gennemgås. Dette på baggrund af, at Tilsynet fandt mangler i alle tilsete journaler. Forud for gennemgangen, kan der hentes hjælp og støtte i instruks og guidelines vedr. dokumentation, som findes på Ældreweb:

<https://aeldreweb.odder.dk/procedurer-instrukser/dokumentation/>

Der anbefales, at der arbejdes på at skabe stabilitet i huset, ved at sikre, at de rette ressourcer er til stede.

Som følge af et hus, hvor personalesammensætningen er bestående af nyt personale, kan overvejes, at tilføje huset, mere erfarent personale, som eventuelt kan komme fra de øvrige huse, da disse både vil have kendskab til arbejds gange og rutiner. Dette også med henblik på, at kunne overføre og implementere Bronzealdervejs visioner og målsætning.

Der bør arbejdes på at minimere den stressfaktor, som beskrives og relateres til, at man ikke kender morgendagens bemanning

Man kunne desuden overveje, at arbejde videre på, at udvikle andre og nye samværsformer, for de bedre kognitivt fungerende beboere. Man kunne med fordel medinddrage beboerne og tage udgangspunkt i de allerede positivt beskrevne samværsmuligheder, som findes på Bronzealdervej eksempelvis Mandeklub og Fællesgymnastik og i højere grad få disse integreret i hverdagen.

Sluttelig bør der nok overvejes, hvordan man fremadrettet kan og vil klæde nye Teamkoordinatorer på, så de i højere grad oplever sig som en del af et samlet "vi" på Bronzealdervej

I forbindelse med afrapportering efter Tilsynet, blev problematikken i forhold den beboer, der følte sig utryk ved anvendelse af nødkaldet, straks taget op og handlinger iværksat.

Dette afspejler rigtig fint, hvad Tilsynet generelt oplevede fra personalets side på tilsynsdagen:

En vilje og lyst til, at arbejde med og finde løsninger på de udfordringer og problemer, som tydeligvis er i Hus 4 på Bronzealdervej.

ODDER
KOMMUNE