

2018

10-07-2019

Årsrapport

Sundhed og Ældre 2018

Udarbejdet af:

Tilsynsenheden

Tilsynsenheden



Herning
Kommune

INDLEDNING

Tilsynsenheden har på vegne af Kommunalbestyrelsen ført tilsyn med plejecentre og daghjem i Herning Kommune. Årsrapporten retter sig derfor mod Socialudvalget i Herning Kommune.

Der er i 2018 ført tilsyn med de 11 kommunale plejecentre, de tre diakonhjem, der har driftsoverenskomst med Herning Kommune, de 2 friplejehjem i kommunen samt Rehabiliteringscentret, i alt 17 tilbud. Desuden er der ført tilsyn med de 7 daghjem for ældre i Herning Kommune.

Der er i 2019 fulgt op på de anmærkninger, der blev givet ved tilsyn 2018.

Årsrapporten indeholder først en kort gennemgang af temaet for tilsynet samt en beskrivelse af, hvordan data, til brug for tilsynet, er indsamlet. Dernæst den samlede konklusion samt Tilsynsenhedens anmærkninger givet på tilsynet. Derefter en uddybning af tilsynet på baggrund af de enkelte kvalitetsmål som Tilsynsenheden har defineret ud fra Pårørendestrategien og Værdighedspolitikken.

TEMA: VÆRDIGHEDSPOLITIK OG PÅRØRENDESTRATEGI SAMT METODEVALG

Fokusområdet for 2018-2019 er et tema fra Herning Kommunes Pårørendestrategi –"Inddragelse af viden og erfaringer" samt et tema fra Værdighedspolitikken "Kvalitet, tværfaglighed og sammenhæng i plejen".

METODEVALG

Tilsynet 2018 er baseret på en survey (spørgeskemaundersøgelse) lavet i december måned 2017 samt samtaler med ledere og samtaler med ca. 120 brugere/beboere/patienter fordelt på 7 daghjem, 17 plejecentre og Rehabiliteringscenteret.

Survey er sendt til 274 personaler (besvaret af 52%) og til 334 pårørende (besvaret af 44%).

Der er både fordele og ulemper ved at anvende survey. Én af ulemperne er en risiko for at svarprocenten bliver lav, at svarene bliver unuancerede, fordi de personer der svarer har en ensidig tilgang til spørgsmålet – enten udelukkende kritiske eller udelukkende positive.

Der vil nok alt andet lige være en tendens til, at det er de kritiske, der vil benytte sig af en survey.

Survey er anonym og der vil derfor være en risiko for, at der i forbindelse med et kritisk svar skrues op for kritikken.

Derudover er Survey tilsendt personalets arbejdsmail, men da der er flere, der ikke anvender deres arbejdsmail aktivt, vil det alt andet lige medføre en lav svarprocent.

Der er pårørende, som efterfølgende har givet udtryk for, at de ikke er blevet spurgt, men da survey er sendt til de pårørende, som er noteret med en mailadresse i journalerne, kan det være pårørende, som ikke har regelmæssig kontakt til personalet.

Tilsynsenheden har været på besøg på hvert enkelt tilbud, hvor lederne forud for besøget har haft mulighed for at forberede sig på det resultat, som fremgik af surveyen for det enkelte tilbud. Resultatet er herefter drøftet på selve tilsynet. Derudover har Tilsynsenheden talt med ca. 5 beboere/brugere på hvert tilbud.

Ved de opfølgende tilsyn i 2019 har Tilsynsenheden været på hvert enkelt plejecenter samt daghjem og talt med ledelsen om, hvad der er arbejdet videre med ud fra blandt andet de anmærkninger, der blev givet i 2018.

Selve Tilsynsrapporten består af en Tilsynsrapport, der er offentliggjort på Herning Kommunes hjemmeside og en Bilagsrapport, som er fortrolig, da den indeholder personfølsomme oplysninger. Bilagsrapporten giver vejledning til de enkelte tilbud i forhold til de konkrete observationer, som tilsynet har gjort.

KONKLUSION

På baggrund af nedenstående observationer, set i forhold til Herning Kommunes Pårørende-strategi og Værdighedspolitik, vurderer Tilsynsenheden, at plejecentrene, rehabiliteringscenter og daghjem lever op til Pårørende-strategiens forventninger om inddragelse af pårørendes viden og erfaring på tilfredsstillende vis.

Ligeledes vurderer Tilsynsenheden, at der i tilbuddene er et bredt, tværfagligt samarbejde og at der arbejdes tilfredsstillende for at skabe sammenhæng i plejen i lighed med målene i Værdighedspolitikken.

Der er pårørende, som ikke er fuldt ud tilfredse med den indsats, der ydes deres nærtstående. Kritikken kommer fra pårørende til borgere fra forskellige tilbud spredt ud over hele kommunen. Det er Tilsynsenhedens oplevelse, at kritikken opstår på baggrund af individuelle oplevelser og at det ikke er en generel kritik af et eller flere tilbud.

Tilsynsenheden har givet følgende anmærkninger ved tilsyn i 2018:

Tallet i () angiver antallet af samme anmærkninger, der er givet på de 24 tilbud.

Tilsynets vejledning

(Gives med henblik på gode råd)

- Ledelsen bør have en særlig opmærksomhed på at få afstemt, hvad der er væsentlige beslutninger, da der kan være forskel på hvad personalet og borger/pårørende opfatter som væsentlige beslutninger (22)
- Ledelsen bør undersøge, hvad de pårørende tænker, der kan forbedres i kommunikationen med henblik på et bedre samarbejde (10)
- Det anbefales, at det bliver tydeliggjort over for borgerne, hvordan de kan forvente deres dag forløber (1)
- Ledelsen kan med fordel hente inspiration fra andre plejecentre, hvor man er lykkedes med ændrede spisetider, for på den måde at skabe mere plads til de øvrige opgaver (1)

Tilsynets anbefalinger

(Gives med henblik på at leve op til anerkendt faglig standarder og lokale politikker)

- At ledelsen sikrer, at der reflekteres over kritikken fra konkret beboer omkring selvbestemmelse, da kritikken kan give god læring (1)
- At ledelsen overvejer, hvordan man kan synliggøre, at det store arbejde, der kan ligge i en livshistorie, er et meget vigtigt arbejdsredskab for personalet (1)
- At personalet styrkes i at kommunikere de gode historier til hinanden og til de pårørende med henblik på et styrket image og selvforståelse (1)
- At ledelsen er meget bevidst om, hvad der kommunikeres om de opgaver, der løses på plejecenteret, hvad borger og pårørende kan forvente, at plejecenterets personale tager sig af, hvad borger og pårørende kan forvente af serviceydelser og hvad personalet har ret til i forhold til motivation af beboerne contra hvad personalet kan/ikke kan gennemføre uden borgerens accept. (1)

Tilsynets henstillinger

(Gives hvis der ikke leves op til lovgivning eller politiske og forvaltningsmæssige krav)

Der er ingen henstillinger givet ved tilsyn 2018

Ved det opfølgende tilsyn i 2019 er der fulgt op på de anmærkninger, der blev givet ved tilsyn 2018. Alle tilbud har arbejdet med anmærkningerne.

Tilsynsenheden konkluderer, at ledelsen og medarbejderne på tilbuddene afklarer, hvad borgeren og pårørende oplever som væsentlige beslutninger og hvilke væsentlige beslutninger, pårørende ønsker at blive inddraget i. Som udgangspunkt tilpasses praksis og samarbejdet med de pårørende ud fra borgerens ønsker. Hvis borgeren ikke kan udtrykke sine ønsker i forhold til hvad pårørende skal inddrages i af væsentlige beslutninger, har tilbuddene en øget opmærksomhed på at være i tæt dialog med pårørende.

Der er ikke givet nogle anmærkninger ved de opfølgende tilsyn i 2019.

UDDYBNING AF TILSYNET

AT TILBUDET EFTERSPØRGER PÅRØRENDES OBSERVATIONER OG VIDEN OM BORGEREN

Det kan konstateres, at tilbuddene er optaget af at høre de pårørendes tanker og overvejelser om deres nærtstående med henblik på et samarbejde.

Borgerens livshistorie er vigtig for indsatsen i forhold til borgeren, særligt på plejecentrene. Her er det vigtig viden, når personalet skal kommunikere eller der skal vælges aktiviteter og samværsformer. Det kan være vanskeligt for personalet at komme i kontakt med borgere, der ikke umiddelbart kan huske deres egen historie, men ved at blive mindet om hændelser fra deres eget liv, vækkes minder til live.

En livshistorie er oftest beskrevet af pårørende og det er en omfattende opgave, som kan påvirke de pårørende følelsesmæssigt, da de skal beskrive deres nærtståendes liv og levned.

72% af de pårørende har bidraget til at fortælle deres nærtståendes livshistorie og 24% har ikke. Enkelte pårørende har i survey'en beskrevet, at de oplever, at livshistorierne ikke bliver brugt og derfor synes de, at det er spildte kræfter.

Efter dialog med lederne sammenholdt med udtalelser fra personalet, er det Tilsynsenhedens vurdering, at brugen af livshistorier ikke i alle tilfælde fremstår synligt for de pårørende og at personalet/ledelsen med fordel ville kunne fortælle de pårørende mere om, hvordan livshistorien bruges aktivt i hverdagen.

Godt halvdelen af de pårørende oplyser, at de bliver spurgt til deres nærtståendes vaner, rutiner, værdier, interesser og netværk. For personalet gælder, at de fortæller at langt størstedelen af personalet spørger indtil netop disse emner.

I dialogen med lederne, om hvordan denne forskel kan opstå, var svaret, at pårørende måske ikke tænker at en kort samtale på kontoret, på gangen eller i lejligheden om den nærtstående også er dataindsamling for personalet til fx at belyse ovenstående temaer med henblik på at kende borgeren bedre.

Lederne oplyser, at der afholdes forskellige former for indflytningssamtaler og opsamlingsamtaler på alle tilbud, hvor ovenstående temaer indgår. Samtalerne kan desuden have forskellige benævnelser, hvilket kan have påvirket svarene.

AT DER FOREGÅR EN FORVENTNINGSAFSTEMNING MELLEM BORGEREN, PÅRØRENDE OG PERSONALET

Tilsynet har talt med ca. 5 borgere pr. tilbud. Alle borgere har givet udtryk for, at de føler sig hørt og at de er godt tilfredse med den hjælp, de får og at personalet er flinke og lytter til deres ønsker. Enkelte borgere fortæller, at de slet ikke behøver at sige, hvordan de vil have det, for det finder personalet selv ud af.

De pårørende beskriver, at 69% har deltaget i en indflytnings/forventningsafstemning med personalet på tilbuddet. Der er pårørende, der beskriver følgende udfordringer i forhold til samtalerne:

- At de er blevet lovet samtaler, men at samtalen ikke er blevet gennemført,
- At samtalerne først har ligget et halvt år efter indflytning,
- At indflytning skete i en akut fase og at der ikke er blevet afholdt en samtale efterfølgende
- At der ingen indflytningssamtale har været

Andre pårørende oplever meget positive indflytningssamtaler og at der bliver fulgt op på disse.

92% af personalet svarer, at der bliver holdt indflytnings/forventningssamtaler. Samtalerne holdes et sted mellem 1 og 3 mdr. efter indflytning/opstart. Flere plejecentre beskriver, at de samler kontaktpersoner sygeplejerske/leder samt borgeren og de pårørende. Nogle tilbud beskriver, at de har procedurer for, hvad der skal gennemgås under samtalen med borgeren og de pårørende.

Lederne beskriver, at det kan være en udfordring at få afholdt samtaler med de pårørende. Mange pårørende kommer langvejs fra eller har et arbejde. Derfor har de pårørende et ønske om, at samtalen ligger i weekender eller efter almindelig arbejdstid. Dette er svært at leve op til, når der er lavere bemanning på tilbuddene om aftenen og i weekenderne. De fleste ledere angiver at være meget fleksible og at de prøver flere gange at få en aftale i stand med de pårørende, men må opgive hvis de pårørende ikke også er fleksible i deres ønsker.

Som udgangspunkt beskriver både pårørende, personale og leder, at borgeren deltager i samtalerne, så vidt det er muligt. Da nogle af borgerne kan være meget demente eller syge, er der situationer, hvor det giver mest mening, at det kun er pårørende, der deltager i samtalen. Dette for at undgå at skabe større forvirring og utryghed hos borgerne.

Der er borgere, som fortæller, at de ikke har pårørende med til samtalerne, da de selv kan forklare sig.

Tilsynet har undersøgt, i hvor høj grad de pårørende oplever, at den nærtstående forventninger til tilbuddet bliver indfriet. Tilsynet har ligeledes undersøgt, hvordan personalet oplever, at borgernes forventninger bliver indfriet.

Personalet (74%) har en oplevelse af, at borgerne næsten altid får indfriet deres forventninger, hvorimod de pårørende fordeler sig med 68% der oplever, at deres nærtstående næsten altid eller på tilfredsstillende vis får deres forventninger indfriet.

Ligeledes har Tilsynsenheden spurgt, i hvor høj grad de pårørende oplever deres egne forventninger til tilbuddet og indsatsen bliver indfriet.

Surveyen viser, at 59% af de pårørende og 68% af personalet oplever, at de pårørende næsten altid eller altid får indfriet deres forventninger til tilbuddet. Der er næsten overensstemmelse mellem det personalet

og de pårørende oplever, hvilket er tilfredsstillende, da det betyder, at personalet har en god fornemmelse for, hvordan de pårørende oplever tilbuddet.

De enkelte tilbud har fået besvarelserne fra surveyen, således at der er mulighed for at bruge besvarelserne til læring. Der er blevet udtrykt kritik af enkelte tilbud i relation til konkrete hændelser. Disse tilbud er blevet opfordret til at undersøge kritikken nærmere med henblik på at få mere viden om indholdet og baggrunden for kritikken. Dette giver dem mulighed for at rette eventuelle fejl og misforståelse og i sidste ende skabe læring og udvikling.

AT PÅRØRENDE INDDRAGES OG SES SOM EN RESSOURCE I FORBINDELSE MED VÆSENTLIGE BESLUTNINGER OG AFKLARING AF MULIGE INDSATSER OG TILBUD TIL BORGEREN

Tilsynet har spurgt de pårørende, hvad de ser som de væsentlige beslutninger for deres nærtstående og personalet er blevet spurgt om det samme.

Tilsynsenheden har under tilsynet, i samtalerne med lederne, valgt at have fokus på de temaer, hvor der er de mest markante afvigelser mellem de pårørendes, brugernes og personalets besvarelser. Det er ved temaerne træning, håndtering af misbrug, rengøring, alarmer og gps, økonomi, hjælp til kontakt til pårørende, sygehusindlæggelse, livsforlængende behandling og den sidste tid.

Sammen med lederne, har Tilsynsenheden forsøgt at få belyst, hvad forskellen kan skyldes og hvilken betydning det har i forhold til kontakten og samarbejdet med de pårørende og borgerne.

En tese kunne være, at de forhold/temaer, der er synlige for de pårørende, er de forhold/temaer, der fylder mest hos dem. Fx at borgeren er ren og soigneret samt at lokaler og lejlighed er rene og velholdt. Personalet har også stort fokus på beboerens hygiejne, men der er andre opgaver, som også prioriteres højt og som udgør en stor del af personalets dagligdag.

En anden faktor er, at de fleste tilbud har ansat rengøringspersonale til at varetage den daglige rengøring. Det betyder, at det ikke længere er en del af plejepersonalets opgaver. Da det er plejepersonale, der har besvaret surveyen, har rengøring ikke fyldt så meget i deres bevidsthed.

Der er i dag langt større krav til, hvad de pårørende skal være en del af og når de samtidig oplever ændret livssituation med en nærtstående, der har behov for mere og mere hjælp, kan det medføre kritik.

Dette lægger op til, at den information, der skal gives til de pårørende, skal tage udgangspunkt i den enkeltes situation, men også gøres synligt på længere sigt, fx gennem skriftlige materialer og opfølgningssamtaler.

75% af de pårørende, der har besvaret surveyen, oplever sig inddraget i væsentlige beslutninger for deres nærtstående. 95% af personalet ser de pårørende som en ressource, når der skal træffes væsentlige beslutninger i forhold til borgerne.

AT DER ER TVÆRFAGLIGT SAMARBEJDE DER SIKRER KOORDINERING OG KONTINUITET FOR BORGEREN

Der foregår samarbejde med mange fagpersoner på tilbuddene. Særligt plejecentre og rehabiliteringscenteret har mange samarbejdspartnere, der skal koordineres med. Det er overvejende

plejepersonalet, der står for koordinering af samarbejdet. 87% af personalet oplever, at koordineringen med samarbejdspartnerne fungerer godt og 5% ved ikke.

De pårørende samarbejder primært med personalet på det konkrete tilbud. Her giver 65% af de pårørende udtryk for, at samarbejdet fungerer optimalt og 20% at det ikke fungerer. Her henviser flere pårørende til manglende kommunikation.

Personalet angiver, at der kan være udfordringer i samarbejdet om følgende forhold:

- Korrekt medicinordinationer til borgere, der både har sygehuslæger og praktiserende læger involveret
- Udfordringer i forhold til ambulante kontroller på sygehusene
- Intern kommunikation mellem tilbud, visitation og hjælpemiddeltherapeuter/depot
- Svært at holde styr på de forskellige indsatser samtidig med en travl hverdag

Pårørende angiver, at der kan være udfordringer i samarbejdet om følgende forhold:

- Der er mange deltidsansatte/skift af personale, og det giver udfordringer i forhold til, hvem de pårørende skal snakke med
- Personalet har travlt og ikke altid tid til en snak
- Der mangler dialog med passende intervaller
- Som pårørende med egne udfordringer kan det være vanskeligt at opnå samarbejde
- Nogle pårørende oplever, at de skal gøre opmærksom på ting, som personalet bør tage af sig selv
- Tavshedspligten forhindrer personalet i at fortælle og inddrage de pårørende
- Der er behov for en kontaktperson, de pårørende kan henvende sig til

AT DET TVÆRGÅENDE SAMARBEJDE MEDFØRER NY VIDEN, DER ER MED TIL AT GIVE OPLEVELSEN AF KVALITET OG FLEKSIBILITET

Det kan konstateres, at der i alle tilbud er en positiv holdning til det tværgående samarbejde og at det overvejende giver en oplevelse af kvalitet og fleksibilitet.

AT BORGER/PÅRØRENDE OPLEVER, AT DER ER EN SAMMENHÆNGENDE INDSATS TILRETTELagt UD FRA DEN ENKELTES BEHOV

Generelt giver alle borgere, som Tilsynsenheden har talt med, udtryk for tilfredshed. En enkelt borger oplever, at friheden og selvbestemmelsesretten bliver taget fra én, når man flytter i plejebolig. Årsagen er en konkret oplevelse, som borgeren har haft, hvor der blev afhentet hjælpemidler uden borgerens samtykke og mens borgeren var på tur. Plejecenteret var opmærksom på fejlen og der er indgået aftale om, hvordan lignende situationer håndteres fremadrettet.

De pårørende giver udtryk for at 79% oplever, at deres nærtstående får hjælp til det, der er væsentlig for ham/hende. 10 % oplever at deres nærtstående ikke gør.

De kritik punkter, de pårørende har, er blandt andet:

- Der mangler personale/varme hænder

- Borgerne mangler træning og fysisk aktivitet
- De pårørende oplever, deres nærtstående glemte, fordi denne er nem at omgås
- Rengøring på badeværelser er ikke altid optimal
- Svært at få kontakt til personalet når der kaldes
- I middagstiden er der så få personaler, at de bedste demente må hjælpe de mest demente
- Nogle borgere har beskidte negle og fingre
- Nogle borgere mangler hjælp til misbrug
- Beboerne sidder passivt og sover i stolene, mens fjernsynet kører – opbevaring

Der gives også ros om blandt andet:

- Personalet har stor indlevelse og højt humør
- Personalet gør, hvad de kan med de ressourcer, de har
- Personalet har stor tålmodighed
- Alle er søde
- De er gode til at guide og tage med til aktiviteter

AT FRIPLEJEBOLIGERNE LEVERER DEN SERVICE DER FREMGÅR AF CERTIFICERINGEN

Det er Tilsynsenhedens vurdering, at de 2 friplejeboliger lever op til deres certificering.

EKSTRA TILSYN PÅ ET PLEJECENTER

Der er gennemført et ekstra tilsyn på et plejecenter i juni 2018, på baggrund af bekymringshenvendelser fra personale på stedet.

Tilsynsenheden fandt, at der var anledning til bekymring for borgernes trivsel og den sundhedsfaglige indsats. Der blev givet anmærkninger og stillet krav om handleplan. Ligeledes blev Styrelsen for Patientsikkerhed orienteret om tilsynet.

Plejecentret har efter tilsynet fremsendt en handleplan for, hvordan plejecentret vil arbejde med de anmærkninger, der blev givet af Tilsynsenheden. Tilsynsenheden har gennemført opfølgende tilsyn i november 2018.

Styrelsen for Patientsikkerhed har ligeledes gennemført det sundhedsfaglige tilsyn i juli 2018, hvor der blev givet 3 påbud.

Styrelsen for Patientsikkerhed har efterfølgende været på opfølgende tilsyn i november 2018. Der foreligger endnu ikke resultat af dette tilsyn.

Tilsynsenheden vurderer efter tilsynet i november, at de samarbejdsproblemer, der var mellem personale og ledelsen på Plejecenteret, er forbedret væsentlig og ikke længere udgør en risiko for beboernes trivsel og den sundhedsfaglige indsats.

Ligeledes har ledelsen et stort fokus på at arbejde videre med at skabe en fælles faglig retning til borgernes bedste og højne arbejdsmiljøet for medarbejderne. Ligesom medarbejderne oplyser, at der er genskabt tillid mellem ledelse og medarbejdere samt at beboerne igen trives i deres hverdag og tilbydes en individuel tilpasset indsats.

Efter det opfølgende tilsyn i november 2018 vurderer Tilsynsenheden, at der ikke er yderligere behov for ekstra opfølgende tilsyn. Plejecentret vil fremadrettet være underlagt det ordinære tilsyn.