



Tilsynsrapport Guldborgsund Kommune

Social, Sundhed og Omsorg
Socialområdet
Plejecenter Sømarken, Skærmet

Uanmeldt tilsyn
2022

Forord

Dette er afrapporteringen af et uanmeldt tilsyn, som BDO har foretaget.

Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider præsenteres for en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt om tilbuddet.

Anden del af rapporten indeholder de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interviews og observationer og de individuelle undersøgelser. For hvert tema foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra den indsamlede data og øvrige indtryk. Vurderingsskala findes sidst i rapporten.

Tilsynets form, indhold, metode og afvikling er afstemt med kommunen.

På bagsiden findes information om BDO.

Med venlig hilsen



Birgitte Hoberg Sloth
Partner
Mobil: 2810 5680
Mail: bsq@bdo.dk
Partneransvarlig



Margit Kure
Senior Manager
Mobil: 2429 5072
Mail: mku@bdo.dk
Projektansvarlig

Tilsynet er altid udtryk for et øjebliksbillede og skal derfor vurderes ud fra dette.



1. GENERELLE OPLYSNINGER

Oplysninger om plejecentret og tilsynet
Navn og Adresse: Plejecenter Sømarken, Skærmøt, Kaj Munksvej 55, 4800 Nykøbing F.
Leder: Linette Wittrock
Målgruppe: Tilsynet vedrører indsatser efter Serviceloven
Antal boliger: 15 plejeboliger
Dato for tilsynsbesøg: Den 6. februar 2023. Tilsynet vedrører 2022
Tilsynet er indledt og tilrettelagt sammen med: Centersygeplejeske
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: • Interview med plejecentrets to centersygeplejesker • Tilsynsbesøg hos tre borgere • Telefoninterview med tre pårørende • Gruppeinterview med to medarbejdere • Gennemgang af dokumentation i forhold til SEL (Serviceloven) for tre borgere Tilsynet havde endvidere dialog med medarbejdere og borgere på fællesarealerne undervejs gennem tilsynet. Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til Centersygeplejeske om tilsynsforløbet.
Tilsynsførende: Senior Manager Margit Kure, sygeplejerske, MHM Senior Manager Pia Lindblad Elsner, DP i ledelse

2. UANMELDT TILSYN

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Guldborgsund Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Plejecenter Sømarken, Skærmøt. BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet gennem interviews, observationer og skriftligt materiale.

Det er tilsynets overordnede vurdering, at Plejecentret Sømarken, Skærmøt er et særdeles velfungerende plejecenter, som har engagerede medarbejdere og ledelse, der medvirker til trivsel for borgerne. Tilsynet vurderer, at plejecentret lever op til Guldborgsund Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau.

Det er tilsynets vurdering, at pleje, omsorg og praktisk støtte, som borgerne modtager på plejecentret, leveres med høj faglig kvalitet. Borgerne er meget tilfredse med hjælpen, og de borgere, som ikke kan svare under interview, observeres at være trygge, veltilpassede og velsoignerede. Plejecentret har fokus på kerneopgaven, herunder at der også arbejdes systematisk med sundhedsfremmende og hverdagsrehabiliterende indsatser samt plejen til borgere med demens.

Vurderingen er, at medarbejderne har fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på borgernes præmisser, og borgerne oplever at have indflydelse på eget liv. Medarbejderne kan på relevant vis reflektere over, hvordan de arbejder metodisk med hverdagslivet, herunder at der er fokus på det gode måltid.

Det vurderes, at der på plejecentret er en imødekommende kultur, hvor medarbejderne har en feedback kultur i forhold til uhensigtsmæssig kommunikation

Det vurderes, at plejecentret har et velorganiseret samarbejde med de pårørende, og de pårørende finder kvaliteten i hjælpen og inddragelsen og kommunikationen på plejecentret meget tilfredsstillende.

Centersygeplejeske redegør for, hvordan der er fulgt op på anbefalingen på sidste års tilsyn, samt at der arbejdes med relevante temaer i kvalitetsarbejdet til fortsat udvikling af den samlede kvalitet, fx i forhold til at sikre korrekt dokumentationspraksis i forbindelse med opfølgning på vejning hos borgere, hvor der iværksættes ernæringsindsats.

2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger i forhold til plejecentrets fremadrettede udvikling:

Bemærkninger	Anbefalinger
Tilsynet har ingen bemærker	Tilsynet har ingen anbefalinger

2.3 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
Tilsynet er afviklet i samarbejde med centersygeplejeske, grundet ferie i ledelsen. Centersygeplejeske oplyser, at der pt. er en del sygdom blandt medarbejderne. Centersygeplejeske oplyser, at der er fælles ledelse med Plejecenter Sømarken, og at de arbejder som et plejecenter. Medarbejderne har deres faste base på et af plejecentrene, men der arbejdes tæt sammen om ressourcer og faglige kompetencer.

Centersygeplejeske redegør for, at der er arbejdet med kvaliteten af dokumentationen siden sidste besøg. Der er en plejeforløbsansvarlig medarbejder (PFA), som har det overordnede ansvar for dokumentationen. Der er i dagligdagen afsat tid til dokumentation, og der afvikles møde en gang ugentligt mellem centersygeplejeske og PFA-medarbejderen. Der arbejdes systematisk med opfølgning på borgernes vægt, hvor de vejes hver 12. uge eller hyppigere ud fra en individuel vurdering.

Centersygeplejeske oplyser, at de har styrket det tværfaglige samarbejde mellem vagtlagene omkring borgernes døgnrytme, og de har desuden øget fokus på mængden af aktiviteter kontra borgernes døgnrytme. Alt sammen for at sikre et individuelt hensyn til den enkelte borger.

Centersygeplejeske har ingen viden om eventuelle klagesager inden for det seneste år.

2.4 OPFØLGNING

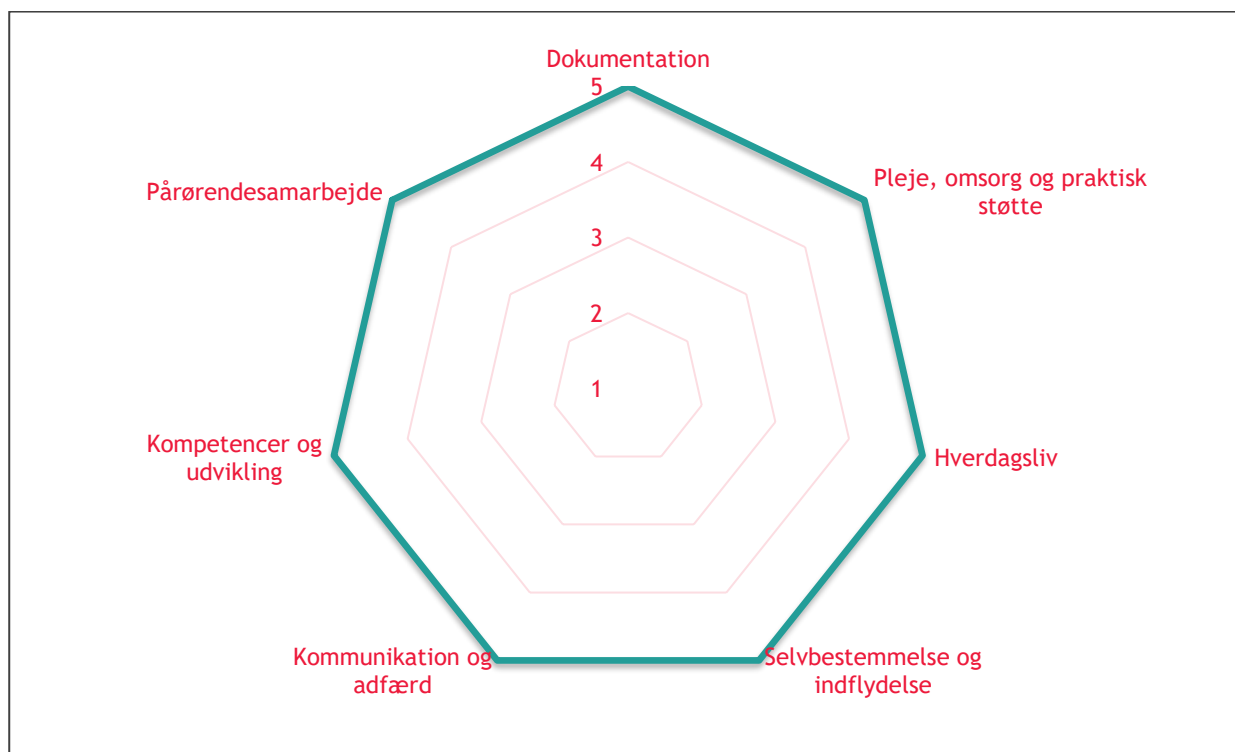
Opfølgning

Centersygeplejeske redegør for, hvordan der er fulgt op på anbefalingen på sidste års tilsyn, samt at der arbejdes med relevante temaer i kvalitetsarbejdet til fortsat udvikling af den samlede kvalitet, fx i forhold til at sikre korrekt dokumentationspraksis i forbindelse med opfølgning på vejning hos borgere, hvor der iværksættes ernæringsindsats.

2.5 SCORE

For hvert overordnet tema, der undersøges i tilsynet, opnår centret en score fra 1 til 5, hvor 5 er den bedste. En grafisk figur indikerer, i hvor høj grad tilbuddet opfylder indikatorerne for hvert tema. Jo flere høje scorere, tilbuddet opnår, jo større bliver figuren, og dermed kvaliteten.

Figurens størrelse er et udtryk for kvaliteten målt på de valgte temaer og indikatorer. Jo større figur, jo højere kvalitet.



2.6 VURDERING I FORHOLD TIL TEMAER

Tema	Vurdering
Tema 1: Dokumentation Score: 5	Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne <u>Dokumentation</u> Dokumentationen fremstår med en meget høj faglig og professionel standard, og den har ingen væsentlige mangler. Dokumentationen fremstår opdateret og fyldestgørende. På alle borgere er der generelle oplysninger med helbredsoplysninger, ressourcer, mestring og motivation og livshistorie. Der er aktuelle funktionstilstande, som er udfyldt med borgernes forventninger og mål. Borgernes behov for pleje og omsorg er beskrevet handlevejledende i døgnrytmeplanen, og der tages udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer. Døgnrytmeplaner er systematisk opbygget med borgerens og medarbejderens indsats. Der er lagt vægt på at beskrive borgernes kognitive udfordringer, og hvorledes der støttes op om disse, samt særlige opmærksomhedspunkter. Der ses vægt på alle borgerne, borgerne er triagerede, og der er dokumentation for borgernes stillingtagen til HLR. <u>Interview med medarbejdere</u> Medarbejderne redegør fagligt reflekteret for, hvordan de målrettet arbejder med dokumentationen. Medarbejderne arbejder ud fra klare instrukser og med en klar ansvarsfordeling. Alle medarbejdere er ansvarlige, og de arbejder særdeles målrettet med at sikre den løbende opdatering af tilstande og døgnrytmeplanen i hverdagen. PFA-medarbejderen har det overordnede ansvar, og medarbejderne har afsat tid til det daglige dokumentationsarbejde, og ved behov kan de få ekstra tid til at dokumentere. Dokumentationen følges og opdateres løbende ved behov og med fast interval hver tredje måned. Medarbejderne kender og følger GDPR-regler, og de giver konkrete eksempler på, hvordan de overholder reglerne.
Tema 2: Pleje, omsorg og praktisk støtte Score: 5	Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. <u>Interview med borgere</u> En borger er meget tilfreds med omfanget og kvaliteten af hjælpen, og borgeren oplever at få hjælp til det, borgeren har brug for. Borgeren klarer selv de fleste opgaver, og borgeren oplyser at have tillid til, såfremt behovet ændrer sig, at borgeren vil få den fornødne hjælp. Borgeren oplever, at borgerens ønsker og vaner i forhold til pleje imødekommes, og at medarbejderne lytter til de ønsker, borgeren har. Borgeren får som udgangspunkt hjælpen som aftalt. De borgere, som ikke kan svare under interview, observeres at være trygge, veltilpasse og velsoigneret. <u>Observation</u> Borgerne fremstår alle velsoignerede, og der er en hygiejnemæssig forsvarlig standard i boligerne, og hjælpemidler er rengjorte

	<u>Interview med medarbejdere</u> Medarbejderne kan fagligt reflekteret redegøre for pleje og omsorg til borgerne, og de har målrettet fokus på den sundhedsfremmende og forebyggende samt rehabiliterende tilgang og plejen til demente borgere. Medarbejderne redegør for, hvordan de arbejder på at sikre kontinuiteten og på at skabe tryghed i pleje og støtte med kontaktpersonsordning. Ved indmøde om morgenen afholder medarbejderne tavlemøde med deltagelse af en centersygeplejeske. Her planlægges dagen ud fra borgernes døgnrytme og dagsform, herunder gennemgås eventuelle ændringer i borgernes tilstand jævnf. dokumentationen fra døgnet forinden. Medarbejderne redegør for, hvordan der systematisk arbejdes med triagering, og de beskriver, at de bruger Marte Meo som tilgang i den daglige praksis hos borgerne. Der afvikles, ved behov, borgerkonferencer med deltagelse af relevante faggrupper. Medarbejderne har målrettet fokus på hverdagsrehabilitering, herunder hvordan de kan motivere og træne borgerne i dagligdagen.
Tema 3: Hverdagsliv Score: 5	Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne <i>Mad og måltid</i> <u>Interview med borgere</u> Borgerne kan i varierende omfang svare på spørgsmål. To borgere er meget tilfredse med maden og madens kvalitet, mens en borger ikke kan svare. Borgerne oplever selv at have indflydelse på, hvor maden indtages, og en borger udtrykker, at der tages hensyn til borgerens behov og ønsker til maden. Borgeren fortæller blandt andet, at borgeren kan vælge forskellige former for æg, fx kogte æg, spejlæg og omelet. En borger oplever, at der er en god stemning ved måltidet, hvor medarbejderne sidder med. Dog kan der være andre borgere, der skaber uro omkring måltidet. <u>Interview med medarbejdere</u> Medarbejderne redegør reflekteret for, hvordan de arbejder med at skabe gode måltider for borgerne, herunder hvordan de arbejder med at skabe ro omkring måltidet. De planlægger måltiderne i forhold til f.eks. roller og ansvar, og de oplyser, at de som udgangspunkt sidder med til måltiderne. Der tages hensyn til borgernes behov og ønsker til maden. Medarbejderne redegør desuden for, at de samarbejder med kommunens diætist og ergoterapeut, som kan udarbejde særligt tilpassede ernæringsplaner for borgere med ernæringsmæssige problemstillinger. Der følges op på borgernes ernæringstilstand med vægtkontrol hver 12. uge eller efter behov. Ved u hensigtsmæssig vægtændring iværksættes der tiltag, f.eks. i samarbejde med centersygeplejeske eller køkkenet, hvor der er ansat en kostfaglig medarbejder. <i>Et aktivt miljø</i> <u>Interview med borgere</u> To borgere kan i varierende omfang svare, og en borger kan ikke svare på spørgsmål. En borger er meget tilfreds med udbuddet af aktiviteter, og borgeren fortæller om flere konkrete aktiviteter, som borgeren deltager i. Borgeren oplever en god stemning og et aktivt miljø med to aktivitetsmedarbejdere, der går meget op i, at der er forskellige former for aktiviteter.

	En anden borger tilkendegiver at være glad for at sidde i fællesrummet med andre borgere, som hun er tryk ved. <u>Interview med medarbejdere</u> Medarbejderne redegør reflekteret for, hvordan der arbejdes med afsæt i borgernes livshistorie, ønsker og vaner. De to aktivitetsmedarbejdere har fokus på at motivere og inddrage borgerne i aktiviteterne, der finder sted både i dag- og aften timerne. Også pårørende involveres i diverse aktiviteter.
Tema 4: Selvbestemmelse og indflydelse Score: 5	Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne <u>Interview med borgere</u> To borgere udtrykker, at de er meget tilfredse med at bo på plejecentret, og en borger nævner, at borgeren selv har indflydelse på hverdagen og eget liv. Borgeren fortæller, at der tages stort hensyn til borgerens vaner og døgnrytme, bl.a. i forhold til sengetider og maden, og borgeren oplever medarbejderne som værende meget søde og imødekommende. Den borger, som ikke kan svare under interview, observeres at være tryk og veltilpas. <u>Interview med medarbejdere</u> Medarbejderne redegør reflekteret for, hvordan borgerne har medbestemmelse og indflydelse og for, hvordan de bruger relevant viden fra borgernes livshistorie og pårørende. Herunder også, hvordan der arbejdes med medbestemmelse og indflydelse hos de borgere, der ikke kan udtrykke sig. Medarbejderne er opmærksomme på løbende at inddrage borgerne og eventuelle pårørende i planlægningen af borgernes pleje/forløb. Medarbejderne oplyser, at der som udgangspunkt ved indflytningssamtalen spørges ind til borgernes stillingtagen til HLR samt ønsker til den sidste tid, og ellers gøres det, når det falder naturligt ind.
Tema 5 Kommunikation og adfærd Score: 5	Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne <u>Interview med borgere</u> To borgere kan i varierende omfang svare, og en borger kan ikke svare på spørgsmål. To borgere er meget tilfredse med medarbejderne, den ene borger oplever medarbejderne som flinke, og den anden borger tilkendegiver, at der er en ordentlig og respektfuld omgangstone og adfærd blandt medarbejderne. Borgeren oplever, at der udvises respekt for privatliv og personlige grænser. <u>Interview med medarbejdere</u> Medarbejderne redegør reflekteret for, at de i kommunikationen med borgerne vægter en individuel tilgang både ud fra, at borgerne er forskellige, og ud fra den givne situation. Medarbejderne har fokus på at være åbne i deres kommunikation og adfærd og på at benytte kropssprog og kropskontakt i deres omgang med borgerne ud fra en individuel vurdering. Medarbejderne har opmærksomhed på at foregribe forråelse, og medarbejderne har indbyrdes fokus på omgangstone og adfærd, og de har tillid til at drøfte brud på omgangstone indbyrdes og med ledelsen.

	<u>Observation</u> Ved observation og under interview med medarbejderne omtales borgerne anerkendende og respektfuldt. Ved rundgang i boligerne og på fællesarealer observeres det, at medarbejderne tilgår borgerne respektfuldt.
Tema 6 Kompetencer og udvikling Score: 5	Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. <u>Interview med centersygeplejeske</u> Centersygeplejeske redegør for, at der er ansat social- og sundhedsuddannede medarbejdere. Desuden er der ansat to centersygeplejesker fælles for Plejecenter Sømarken og Plejecenter Sømarken, Skærmøt. Medarbejderne har mulighed for at komme på demenskursus, men dette er ikke et krav til medarbejderne. Der er stor fokus på intern oplæring af medarbejderne i forhold til den konkrete målgruppe af borgere på plejecentret. Der er tilknyttet faste plejehjemslæger, hvilket giver mulighed for sparring og guidning i forhold til borgerne, og som også bidrager til kompetenceudviklingen blandt medarbejderne. <u>Interview med medarbejdere</u> Medarbejderne redegør for muligheden for tværfaglig sparring og løbende kompetenceudvikling både i daglig praksis og gennem tematiseret undervisning, herunder inddragelse af andre faggrupper i tværfaglige samarbejder. Medarbejderne har mulighed for faglig sparring med centersygeplejerskerne i borgernær praksis og monofaglig sparring samt mulighed for fælles sparring og refleksion i tværfaglige mødefora - herunder på de daglige triagemøder. Der er ikke krav om, at medarbejderne har kursus i pleje til demente borgere, men der er fokus på intern oplæring af medarbejderne, så det sikres, at medarbejderne har de rette kompetencer i forhold til målgruppen af borgere. Medarbejderne har mulighed for at trække på kommunens demenskoordinator, der fast kommer en gang om ugen. Medarbejderne oplyser, at de oplever ledelsen som meget lydhøre, hvis de har ønsker om kurser.
Tema 7: Pårørendesamarbejde Score: 5	Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. <u>Interview med centersygeplejeske</u> Centersygeplejeske redegør for, at der arbejdes strategisk og systematisk med pårørendesamarbejdet, bl.a. med indflytningssamtaler, hvor de pårørende har mulighed for at deltage. Desuden er der kontinuerligt tilbud om opfølgningsmøder til de pårørende, der skal bidrage til at understøtte samarbejdet og dialogen med de pårørende samt forebygge eventuelle klagesager. <u>Interview med pårørende</u> De pårørende er alle meget tilfredse, og alle pårørende oplever, at samarbejdet med plejecentret er meget positivt og meget tilfredsstillende. De pårørende tilkendegiver alle, at der er stor imødekommenhed, når de kommer på plejecentret, og at der er en positiv stemning. En pårørende udtrykker, at den pårørende altid kan tale med medarbejderne, hvis der er noget. Den pårørende oplever ligeledes, at der er en god tone imellem medarbejderne. De pårørende oplever alle, at aftaler overholdes.

	En pårørende oplever, at der foregår mange aktiviteter, og pårørende nævner positivt pårørendemøder, som den pårørende har deltaget i. En pårørende nævner at være meget velinformeret og tryk ved den pleje og omsorg, som borgeren modtager.
--	--

2.7 VURDERINGSSKEMA

I tilsynene anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

VURDERING	VURDERINGSGRUNDLAG
SCORE: 5	Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt - Der er ingen eller få mindre væsentlige mangler i opfyldelsen - Indikatorerne er opfyldt i forhold til alle borgere med ingen eller få mindre væsentlige mangler - Tilsynet har ingen anbefalinger - Der kan forekomme enkelte udviklingspunkter, som drøftes ved tilbagemeldingen og noteres som bemærkning i rapporten
SCORE: 4	Indikatorerne er i høj grad opfyldt - Der er få mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en mindre indsats - Indikatorerne er opfyldt i forhold til størstedelen af borgerne - Størstedelen af indikatorerne i temaet er opfyldt - Tilsynet har en eller flere anbefalinger
SCORE: 3	Indikatorerne er i middel grad opfyldt - Der er en del mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats - Indikatorerne er opfyldt i forhold til en del af borgerne - En del af elementerne i indikatorerne i temaet er opfyldt - Tilsynet har en eller flere anbefalinger.
SCORE: 2	Indikatorerne er i lav grad opfyldt - Der er flere og/eller væsentlige mangler i opfyldelsen, med betydning for borgernes sikkerhed eller autonomi, som vil kræve en betydelig og målrettet indsats for at kunne afhjælpes - Indikatorerne er opfyldt i forhold til få af borgerne - Få af elementerne i indikatorerne er opfyldt - Tilsynet har en eller flere anbefalinger. Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.
SCORE: 1	Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt - Omfattende mangler i opfyldelsen, som vil kræve en radikal indsats for at afhjælpes - Indikatorer i temaet er opfyldt for få eller ingen af borgerne - Der er fare for borgernes sikkerhed og autonomi i en sådan grad, at det er nødvendigt omgående at gribe ind - Tilsynet har en eller flere anbefalinger. Det samlede tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.



OM BDO

BDO er en privat leverandør af rådgivning til de danske kommuner.

BDO gennemfører i dag tilsyn på såvel ældreområdet som på det sociale område i en lang række kommuner over hele landet. På ældreområdet omfatter tilsynene plejecentre, hjemmepleje samt trænings- og rehabiliteringscentre. På det sociale område omfatter tilsynene både handicap- og psykiatriområdet, herunder aktivitets- og samværstilbud, beskæftigelsestilbud og alkoholbehandling.

BDO's rådgivningsafdeling løser ud over tilsynsopgaver en lang række forskelligartede rådgivningsopgaver inden for alle sektorer i den kommunale virksomhed. BDO's rådgivningsafdeling beskæftiger i dag godt 90 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.