

Tilsynsrapport Guldborgsund Kommune

Social, Sundhed og Omsorg
Plejecenter Doktorparken og Toreby

Uanmeldt tilsyn
December 2023



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 plejecentret.

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 de 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



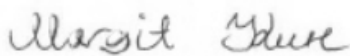
Birgitte Hoberg Sloth

Partner

Mobil: 28 10 56 80

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

Tabel med oplysninger om plejecentret og tilsynet

Navn og Adresse: Plejecenter Doktorparken, Søndergade 35, 4990 Sakskøbing og Plejecenter Toreby
Åmarksvej 3-5, 4891 Toreby

Leder: Marianne Asanovski

Antal boliger: 69 plejeboliger, heraf 5 MDO-pladser, som ikke indgår i tilsynet

Målgruppe: Tilsynet vedrører borgere, der modtager indsatser efter Serviceloven (SEL)

Dato for tilsynsbesøg: Den 7. december 2023

Tilsynet er indledt og tilrettelagt sammen med: Leder og centersygeplejerske

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med plejecenters leder og centersygeplejerske
- Tilsynsbesøg hos fem borgere.
- Gruppeinterview med to medarbejdere
- Telefoninterviews af tre pårørende
- Gennemgang af dokumentation, jf. Serviceloven for fem borgere

Tilsynet havde endvidere dialog med medarbejdere og borgere på fællesarealerne undervejs gennem tilsynet.

Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til leder og stedfortræder om tilsynsforløbet.

Tilsynsførende:

Senior Manager Pia Elsner, DP i ledelse

Manager Else Marie Seehusen, sygeplejerske, SD/DSH

2. Kommunalt tilsyn

2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Guldborgsund Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Plejecenter Doktorparken og Toreby. BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet gennem interviews, observationer og skriftligt materiale. BDO har efter aftale med kommunen uvildigt udtrykt fem borgere til interview og gennemgang af dokumentationen. Derudover har BDO uvildigt udtrykt tre andre borgere, hvis pårørende har deltaget i telefoninterviews. Tilsynet omfatter desuden interview med ledelse, fokusgruppeinterview med medarbejdere samt rundgang og observation.

Det er tilsynets overordnede vurdering, at Plejecenter Doktorparken og Toreby er et center, som har engagerede medarbejdere og ledelse, der medvirker til trivsel for borgerne. Vurderingen er, at centret overordnet lever op til Guldborgsund Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau, dog er der vurderet mangler under fire temaer.

Borgerne er overordnet meget tilfredse med hjælpen, og de oplever, at de får hjælp til det, de har behov for, samt at de har mulighed for at være aktive i relation til de daglige opgaver, og at der er mulighed for mere hjælp, når der er brug for det. Dog er der en borger, der tilkendegiver, at medarbejderne indimellem kan virke utålmodige og skynder på borgeren, og en anden borger tilkendegiver, at medarbejderne nogle gange er for travle og glemmer ting. Tilsynet vurderer, at de sundhedsfaglige ydelser, som borgerne modtager på centret, leveres med en god faglig kvalitet, herunder at der er fokus på en sundhedsfremmende og hverdagsrehabiliterende indsats. Medarbejderne kan på relevant vis reflektere over, hvordan de arbejder med kerneydelsen, herunder sundhedsfremmende og rehabiliterende indsatser.

Tilsynets vurdering er, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på borgernes præmisser, herunder måltider og aktiviteter, hvor en borger italesætter, at der er et kort tidsspænd mellem måltiderne, og at der er en stram tidsramme for afvikling af måltider.

Medarbejderne kan på relevant vis reflektere over, hvordan de arbejder med borgernes selvbestemmelse og medindflydelse, herunder at de anvender indflytningssamtalen som et aktivt værktøj.

Borgerne er overordnet meget tilfredse med medarbejderne, og de oplever imødekommenhed og respektfuld og anerkendende kommunikation, dog tilkendegiver en borger, at der er medarbejdere, der indimellem italesætter travlhed. Tilsynet bemærker, at medarbejderne giver udtryk for, at det ikke er alle, der er lige gode og har tillid til at drøfte uhensigtsmæssig kommunikation/adfærd med hinanden.

Vurderingen er, at der i forhold til journalføring på SEL er flere mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en fortsat målrettet indsats.

Det vurderes, at centret har et velorganiseret samarbejde med de pårørende, og de pårørende finder inddragelsen og samarbejdet/kommunikationen med centret meget tilfredsstillende.

Leder redegør for, at der er fulgt op på anbefalinger fra sidste tilsyn, og at der arbejdes med relevante temaer i kvalitetsarbejdet til fortsat udvikling af den samlede kvalitet, fx fastholdes de igangværende processer i forhold til dokumentationspraksis og implementering af systematisk triagering.

2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende anbefalinger i forhold til den fremadrettede udvikling på plejecentret:

Bemærkninger:

Pleje og omsorg

Tilsynet bemærker i forhold til pleje og omsorg:

- At en borger oplever, at medarbejderne indimellem kan virke utålmodige, og at de skynder på borgeren.

Anbefalinger:

Pleje og omsorg

Tilsynet anbefaler, at ledelsen i dialog med medarbejderne sikrer en kultur, hvor travlhed håndteres som et internt anliggende, samt sikrer, at borgerne er trygge og får hjælpen som aftalt.

- At en borger tilkendegiver, at medarbejderne nogle gange er fortravlede og glemmer ting.

Mad og måltider

Tilsynet bemærker i forhold til mad og måltider:

- At en borger oplever, at der er et kort tidsspænd mellem måltiderne.
- At medarbejderne italesætter, at der er en stram tidsramme for afvikling af måltider.

Mad og måltider

Tilsynet anbefaler, at ledelsen indtænker rammer og vilkår, der tilgodeser et rimeligt tidsspænd mellem måltider og tid til afvikling af det gode måltid.

Kommunikation og adfærd

Tilsynet bemærker i forhold til kommunikation og adfærd:

- At en borger tilkendegiver, at medarbejderne indimellem italesætter travlhed.
- At medarbejderne giver udtryk for, at det ikke er alle, der er lige gode og har tillid til at drøfte uhensigtsmæssig kommunikation med hinanden.

Kommunikation og adfærd

Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer professionel kommunikation, herunder at der i medarbejdergruppen udvikles en naturlig feedbackkultur.

Dokumentation SEL

Tilsynet bemærker, at der er mangler i forhold til:

- At der i en journal mangler en enkelt opdatering i helbredsoplysninger i forhold til FMK.
- At der i en journal mangler beskrivelser i to funktionstilstande samt enkelte opdateringer.
- At der i tre journaler i funktionstilstande generelt mangler dokumentation for borgernes forventninger og mål.
- At der i en journal mangler beskrivelse af hjælpen i aftenvagten.
- At der i en døgnrytmeplan mangler en enkelt opdatering i forhold til medicinadministration.
- At medarbejderne italesætter, at det, grundet mangel på iPads, ikke er realistisk at sikre tidstro dokumentation, samt at der fortsat ligger medicinlister i mappe hos borgerne.

Dokumentation SEL

Tilsynet anbefaler, at ledelsen fortsat har fokus på dokumentationspraksis, og at de sikrer, at alle journaler er fyldestgørende og opdaterede.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen indtænker tiltag til, at medarbejderne har adgang til mobilenheder i forhold til at kunne sikre tidstro dokumentation og kunne tilgå borgerens journal i tilknytning til besøg/opgaver.

2.3 Aktuelle vilkår

Leder oplyser, at Plejecenter Doktorparken og Toreby er blevet samlet under en fælles plejeboligleder, dog er det nye fælles ledelseslag endnu ikke organisatorisk afklaret i forhold til antallet af stedfortrædere og dermed ikke implementeret.

Leder redegør for, at der i forlængelse af sidste tilsyn er arbejdet med forbedring af dokumentationspraksis, herunder en ensartet systematik. Leder har igangsat forskellige tiltag i forhold til at sikre korrekt og ensartet dokumentation, fx er der tilbud om sidemandsoplæring af stedfortræder og centersygeplejerske, hvor der tages udgangspunkt i "det gode eksempel". Til yderligere at understøtte kvaliteten i dokumentationspraksis drøftes dokumentationen som et emne på de faglige møder. Der gennemføres desuden fast audit på borgerjournalerne ud fra den nye fælles systematik i Guldborgsund Kommune.

Leder oplyser, at der siden sidste tilsyn desuden er arbejdet med praksis i forhold til at følge op på eventuelle indsatser ved uheldsmæssige vægtændringer.

Leder redegør for nye udviklingsområder, fx at de er startet på at anvende ISBAR som værktøj som en del af aftalen om 72 timers behandlingsansvar, og at alle medarbejdere har et lømmekort, der kan benyttes som tjekliste i kommunikationen omkring borgerens behandling. Der er desuden indkøbt tavle med henblik på fuldt at implementere triagering som et systematisk værktøj.

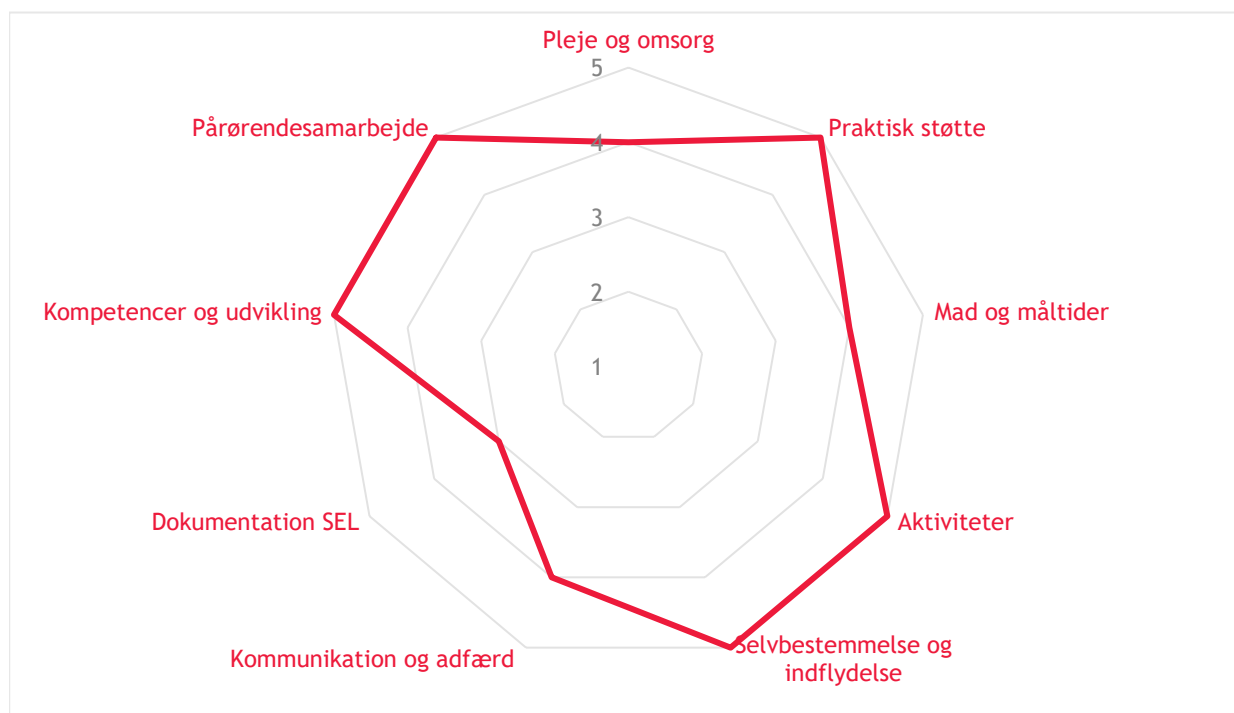
2.4 Opfølgning på sidste tilsyn

Leder redegør for, at der er fulgt op på anbefalinger fra sidste tilsyn, og at der arbejdes med relevante temaer i kvalitetsarbejdet til fortsat udvikling af den samlede kvalitet, fx fastholdelse af de igangværende processer i forhold til dokumentationspraksis samt implementering af systematisk triagering.

2.5 Score

For hvert overordnet tema, der undersøges i tilsynet, opnår tilbuddet en score fra 1-5, hvor 5 er den bedste. Således fremgår det af nedenstående figur, i hvor høj grad tilbuddet opfylder indikatorerne for hvert tema.

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

2.6.1 Personlig pleje og omsorg

Score: 4

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at plejecentret i høj grad lever op til indikatorerne.

Interview med borgere

Alle borgerne udtrykker tilfredshed med den pleje og omsorg, de modtager, og de oplever at modtage hjælp svarende til deres behov. Borgerne er alle trygge ved den hjælp, de modtager. En borger oplever dog, at medarbejderne indimellem kan virke utålmodige, og at de skynder på borgeren, og en anden borger tilkendegiver, at medarbejderne nogle gange er fortravlede og glemmer ting, men borgeren udtrykker samtidigt at have forståelse for dette.

Borgerne giver udtryk for, at deres ønsker og vaner i forhold til plejen imødekommes, fx oplyser de borgere, der skal have hjælp til at komme i seng, at borgerne selv kan bestemme, hvornår de gerne vil i seng, og at medarbejderne altid respekterer det.

Borgerne oplever, at det er de samme medarbejdere, der kommer hos dem, og at medarbejderne ved, hvordan de skal have hjælpen. De borgere, der kan, deltager alle på forskellig vis i de daglige opgaver, og de oplever, at de har mulighed for at være aktive i plejen, og at medarbejderne er gode til at motivere og guide dem. En borger refererer til, at medarbejderne siger; *"så længe man selv kan, så skal man også selv"*.

Observation

Borgerne er velsoignerede, svarende til deres behov og habitus.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør reflekteret for, at de har fokus på sundhedsfremmende og rehabiliterende indsatser. I dagligdagen er fokus at sikre, at borgerne modtager den pleje og omsorg, som de har behov for ved at skabe tryghed og kontinuitet i plejen, blandt andet ved, at der er faste medarbejdere tilknyttet de enkelte afdelinger, at der er kontaktpersonsordning og plejeforløbsansvarlige medarbejdere, samt at døgnrytmeplanen hele tiden er opdateret. Planlægning af dagens opgaver sker ved indmøde om morgenen og med afsæt i borgernes tilstand, relationer, kompetencer og opgaver.

Medarbejderne har et målrettet fokus på hverdagsrehabilitering og ADL træning, herunder hvordan de kan motivere og træne borgerne i de daglige opgaver. Medarbejderne oplyser, at de er i proces med at indføre triagering med faste tavle-/triagemøder. Der arbejdes således endnu ikke systematisk med triagering. Medarbejderne mødes dagligt om formiddagen, hvor de gennemgår eventuelle ændringer i borgernes tilstand. Medarbejderne oplyser, at de ved behov har mulighed for at inddrage kommunens demenskoordinator til fx et tværfagligt møde i forhold til borgere med kognitive udfordringer.

2.6.2 Praktisk støtte

Score: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Interview borgere

Borgerne er tilfredse med rengøringsstandarden i boligerne. Dog er der en borger, der oplyser, at et løst gulvtæppe ikke støvsuges, hvilket borgeren ikke er tilfreds med. Til-

synet er som opfølgning på borgerens efterspørgsel efter støvsugning af gulvtæppe oplyst, at dette ikke sker, idet borgeren ikke kan stille rette remedie til rådighed. Det oplyses desuden, at man har talt med både borgeren og pårørende omkring dette.

Interview medarbejdere

Medarbejderne redegør for, at rengøring i boligerne samt tøjvask varetages af faste husassistenter, og at det kører i et fast rul. Medarbejderne varetager selv den daglige oprydning, og lettere rengøring gøres i samarbejde med de borgere, der er i stand til det. Dog er det italesat og skrevet ind i "Det gode eksempel", at det er legalt at vente med den daglige oprydning til efter morgenmad og den personlige pleje. Medarbejderne oplyser, at det er praksis hos de borgere, der ikke får morgenpleje, at medarbejderne ved behov rengør toiletet, når de er i boligen for at udlevere medicin.

Centret har en hygiejneansvarlig medarbejder, der indgår i kommunens hygiejne netværk.

Observation

Der er en hygiejnemæssig forsvarlig standard i boligerne, og hjælpemidler er rengjorte.

2.6.3 Mad og måltider

Score: 4

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at plejecentret i høj grad lever op til indikatorerne.

Interview borgere

Alle borgerne er tilfredse med maden. En borger tilkendegiver, at "man spiser som på det fineste hotel", og en anden borger fortæller, at "maden er fantastisk og meget veltillavet og velsmagende".

Borgerne fortæller at have indflydelse på, hvor maden indtages, og at der tages hensyn til deres behov og ønsker til maden. De fleste af borgerne vælger at få deres morgenmad og aftensmad serveret i egen bolig, mens de gerne spiser frokosten i den fælles spise-stue. Borgerne oplever den fælles frokost som et hyggeligt måltid. En borger oplyser, at der bliver taget hensyn til, at borgeren ikke kan tåle skaldyr, og desuden har mælkeallergi. Borgeren oplyser endvidere, at hvis borgeren ikke kan lide dagens baret, så sørger medarbejderne altid for, at borgeren kan få en anden baret.

En borger finder, at der er for kort tid imellem de tre hovedmåltiderne, og borgeren oplyser ofte at fravælge aftensmaden, da borgeren ikke når at blive sulten igen efter frokosten.

Interview medarbejdere

Medarbejderne redegør for deres roller og opgaver i forbindelse med måltiderne. Som udgangspunkt er den enkelte medarbejder ansvarlig for måltiderne til deres faste borgere. Medarbejderne tilkendegiver, at "Det gode måltid" ikke er noget, der italesættes i hverdagen, og at der er en stram tidsramme for afvikling af måltider.

Medarbejderne redegør for, at der følges op på borgernes ernæringstilstand med vægtkontrol hvert halve år eller oftere ved behov. Ved u hensigtsmæssig vægtændring iværksættes der tiltag i samarbejde med centersygeplejerske og evt. de kostfaglige medarbejdere fra køkkenet. Ved behov kan kommunens ergoterapeut inddrages. Medarbejderne redegør for, at der er mulighed for forskellige kostformer efter behov, ligesom der er mulighed for at tilbyde forskellige tilbud til underernærede borgere.

Observation

Tilsynet bemærker, at der afholdes julefrokost i den fælles spisestue på Toreby, og at der er medarbejdere omkring borgerne under måltidet, som hjælper og guider borgerne efter behov. Der er skabt en hyggelig julestemning og med et pænt og veldækket julebord.

2.6.4 Aktiviteter

Score: 5**Vurdering:**

Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Interview borgere

Borgerne tilkendegiver, at de oplever en god stemning og et aktivt miljø med tilbud om deltagelse i forskellige aktiviteter. Borgerne oplyser, at de selv kan vælge, hvilke aktiviteter de vil deltage i, og at der også er mulighed for forskellige udflugter og cykelture. En borger oplever, at de bliver involverede i mange ting, og borgeren fortæller, at borgeren blandt andet har været med til at pynte juletræ.

En borger oplyser at være meget glad for at benytte motionsrummet, men borgeren har ikke kendskab til de øvrige aktivitetstilbud. Borgeren er dog først for nyligt flyttet ind på centret. En borger efterspørger mere motion. Det er efterfølgende oplyst til tilsynet, at medarbejderne jævnligt forsøger at motivere borgeren til deltagelse i fx stolegymnastik, men at borgeren altid siger nej til at deltage.

Interview medarbejdere

Medarbejderne redegør reflekteret for deres opgaver i forhold til aktiviteter. Medarbejderne redegør for, at borgerne har mulighed for deltagelse i forskellige aktiviteter, der bliver arrangeret af aktivitetsmedarbejderne. Medarbejderne sørger for at informere borgerne om aktivitetstilbuddene, og de er opmærksomme på at motivere borgerne til deltagelse i aktiviteter. Medarbejderne er efter behov med til at hente og bringe borgerne til de forskellige aktiviteter. Medarbejderne oplyser, at de er opmærksomme på at skabe små hyggestunder i afdelingerne, dette kan eksempelvis være at sætte en film på eller at samle borgerne til "Vild med dans", håndboldkamp osv.

Observation

Ved rundgang på afdelingerne observerer tilsynet, at flere borgere om formiddagen er i gang med stolegymnastik i aktivitetsafdelingen, og at der er medarbejdere, der understøtter borgerne i aktiviteten. Tilsynet observerer tillige, at andre borgere hjælpes ad med at blive gjort klar til at deltage i en udflugt. I en bolig observeres billeder af borgere, der er med på cykeltur i en rickshaw.

2.6.5 Selvbestemmelse og indflydelse

Score: 5**Vurdering:**

Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Interview borgere

Borgerne giver alle udtryk for, at de er tilfredse med at bo på centret, og at de har medbestemmelse og indflydelse på deres egen hverdag. Borgerne oplever medarbejderne som værende imødekommende over for deres ønsker og vaner. En borger oplyser,

at borgeren skulle vænne sig til at bo på et plejecenter, men at borgeren nu er faldet til. En anden borger fortæller, at det er et pragtfuldt sted at bo.

Interview medarbejdere

Medarbejderne redegør reflekteret for, hvordan borgerne har medbestemmelse og indflydelse, og hvordan de i hverdagen motiverer og guider borgerne med henblik på at give borgerne en god dag. Ved indflytning på plejecentret afholdes der en indflytnings-samtale med borgere og deres pårørende, hvor der spørges ind til borgerens rutiner og vaner. Indflytningssamtalen bruges også til at afstemme forventninger for opholdet på plejecentret, og der spørges ind til borgernes stillingtagen til HLR samt ønsker til livets afslutning.

Medarbejderne tilkendegiver, at borgernes livshistorier og døgnrytme er vigtige redskaber i arbejdet med borgernes selvbestemmelse og indflydelse. Også efter indflytning har medarbejderne løbende dialog med borgerne om, hvordan de sikres medbestemmelse og indflydelse på deres hverdagsliv.

2.6.6 Kommunikation og adfærd

Score: 4

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at plejecentret i høj grad lever op til indikatorerne

Interview borgere

Borgerne giver udtryk for, at medarbejderne udviser en respektfuld adfærd og omgangstone, og de oplever medarbejderne som flinke og hjælpsomme. Dog er der en borger, der tilkendegiver, at medarbejderne indimellem italesætter travlhed. Borgerne oplever, at medarbejderne udviser respekt for privatliv og personlige grænser, fx banker medarbejderne på døren, inden de går ind i boligen, og en borger fortæller, at medarbejderne tager hensyn til, hvis borgeren har besøg, så kommer de blot tilbage senere.

Interview medarbejdere

Medarbejderne redegør reflekteret for, at de i kommunikationen med borgerne vægter en individuel tilgang, både ud fra, at borgerne er forskellige, men også ud fra den givne situation. Medarbejderne har fokus på aktiv inddragelse af borgerne i deres kommunikation.

Medarbejderne redegør for, at de har fokus på egen og kollegaers kommunikation og adfærd, men de tilkendegiver også, at det ikke er alle medarbejdere, der er lige gode til og har tillid til at drøfte uhensigtsmæssig kommunikation med hinanden. Medarbejderne oplever, at der er forskel på kulturen i de enkelte afdelinger i forhold til at italesætte eventuel brud på omgangstonen, og de oplyser, at det er noget, der er fokus på, og at man er i proces i forhold til at styrke tilliden til at drøfte uhensigtsmæssig kommunikation og adfærd indbyrdes og i fælles fora.

Observation

Under interview med medarbejderne omtales borgerne anerkendende og respektfuldt. Ved rundgang i boligerne og afdelingerne observeres det, at medarbejderne tilgår borgerne respektfuldt. Tilsynet observerer blandt andet medarbejdere, der hilser på borgerne med navn, når de møder borgerne på fællesarealerne, og at vinker ind til borgerne, når de går forbi boligerne.

2.6.7 Dokumentation SEL

Score: 3

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at plejecentret i middel grad lever op til indikatorerne.

Gennemgang af dokumentation

Dokumentationen fremstår overordnet med en god faglig og professionel standard, men med mangler, som vil kunne afhjælpes ved en fortsat målrettet indsats. På alle borgere er der generelle oplysninger med helbredsoplysninger, ressourcer, mestring og motivation og livshistorie, fraset at der i en journal i helbredsoplysninger på et enkeltstående område mangler sammenhæng/opdatering, svarende til FMK. Der er aktuelle funktionstilstande, fraset at der i en journal mangler beskrivelser i to funktionstilstande. I tre journaler mangler der dokumentation for borgernes mål og forventninger. Borgernes behov for pleje og omsorg er beskrevet systematisk og handlevejledende i døgnrytmeplanen, og der tages udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer. Dog mangler der i en journal beskrivelse af hjælpen i aftenvagten, og i en journal mangler en enkelt opdatering under hjælp til medicin. Der er lagt vægt på at beskrive borgernes kognitive udfordringer, og hvorledes der støttes op om disse samt særlige opmærksomhedspunkter, fx at borgeren er blind. For alle borgere ses der relevante målinger, herunder evt. dokumentation om borgernes stillingtagen til HLR.

Interview medarbejder

Medarbejderne understøtter leders oplysning om, at de er i proces med forbedring af dokumentationspraksis, og at der er stort fokus på området. Medarbejderne redegør for, hvordan de arbejder med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis. Medarbejderne oplyser, at der løbende sker opfølgning på borgernes tilstande og at de løbende dokumenteres, men medarbejderne italesætter, at det, grundet mangel på iPads, ikke er realistisk at sikre tidstro dokumentation, samt at der fortsat ligger printede medicinlister i mappe hos borgerne.

2.6.8 Kompetencer og udvikling

Score: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Interview med leder

Leder redegør for, at medarbejderne har relevante sundhedsfaglige kompetencer og erfaring med målgruppen. Medarbejdergruppen er tværfagligt sammensat, og alle fastansatte medarbejdere er faglærte. Der er tilknyttet faste centersygeplejersker (fra staben af centersygeplejersker). Leder oplyser, at der er et fast korps af afløserer, der alle har enten en uddannelse inden for sundhedsfaget eller stor erfaring på området. Der er ansat husassistenter til at varetage rengøring og tøjvask, og der er kostfaglige medarbejdere i køkkenet, der er ansat under den kommunale madorganisation. Der er desuden ansat ungarbejdere til praktiske opgaver i forbindelse med aftensmåltiderne samt til de sociale aktiviteter med borgerne.

Leder redegør for, at der arbejdes målrettet med kompetenceudvikling af medarbejderne, og at der ved ansættelse af nye medarbejdere udarbejdes kompetenceskema som en del af introforløbet. Leder redegør for, at der med afsæt i kompetenceafklaringsen tilbydes tematiseret undervisning til medarbejderne. Medarbejderne har desuden mulighed for at få undervisning og sparring i tværfaglige mødefora og i daglig praksis.

Leder oplyser, at ønsker til kompetenceudvikling er et af emnerne på de årlige MUS-samtaler med medarbejderne.

Interview med medarbejdere:

Medarbejderne redegør for forskellige muligheder for kompetenceudvikling i form af diverse relevante kursustilbud, herunder akademiuddannelse, og at de løbende tilbydes intern underviser af sygeplejersken eller social- og sundhedsassistenterne i forskellige temaer. Medarbejderne oplever, at de altid kan få relevant faglig sparring på diverse tværfaglige møder. Medarbejderne har desuden mulighed for at trække på kommunens specialkompetencer, når der er behov for dette.

Der arbejdes systematisk med kompetenceskemaer (katalog), og der er oplæring i delegerede opgaver.

2.6.9 Pårørendesamarbejdet

Score: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Interview med ledelsen

Leder redegør for, hvordan de aktivt forsøger at inddrage de pårørende og at motivere dem til at blive en del af livet på plejecentret, blandt andet med indflytningssamtale, afvikling af fælles pårørendemøder to gange årligt og udgivelse af nyhedsbrev hver tredje måned. Leder redegør for, at der er fokus på at skabe en god dialog med borgerne og pårørende allerede, når de kommer og kigger på boligen, og at der afholdes flere indflytningssamtaler, hvor der er fokus på livshistorie, vaner osv. og afstemning af forventninger. Disse samtaler inkluderer en samtale med en centersygeplejerske, en velkomstsamtale med leder og en praktisk samtale med deltagelse af borgerens kontaktperson.

Leder oplyser, at der pt. ikke er så mange pårørende, der deltager i pårørendemøderne eller i de forskellige arrangementer, som de pårørende inviteres til.

Interview med pårørende

De pårørende er alle meget tilfredse med samspillet med plejecentret, og fælles for dem er, at de alle føler sig velinformerede. Ligeledes tilkendegiver de pårørende, at de bliver kontaktet ved ændringer. En af de pårørende bor langt væk, og samarbejdet i hverdagen med centret varetages af en god bekendt af borgeren, som hjælper med forskellige praktiske ting. En pårørende fortæller, at der er en god dialog med en konkret medarbejder, og en anden pårørende fremhæver, at når man spørger om noget, så bliver det klaret.

De pårørende oplever, at der er stor imødekommenhed, og at medarbejderne er søde og flinke, og en pårørende siger, at medarbejderne er helt fantastiske. Fælles for alle pårørende er, at de er meget tilfredse med den hjælp og støtte, deres nære får.

2.7 Vurderingsskema

I tilsynene i Guldborgsund Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

Vurdering	Vurderingsgrundlag
Score: 5	<p>Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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	<p>Indikatorerne er i høj grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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	<p>Indikatorerne er i middel grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 elementer i indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger.
Score: 2	<p>Indikatorerne er i lav grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 elementer i indikatorerne er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger. <p>Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.</p>
Score: 1	<p>Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>Det samlede tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.</p>

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 plejehjem, 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.

