



Tilsynsrapport Haderslev Kommune

Voksen og Sundhed
Kildebakken Plejecenter

Uanmeldt kommunalt tilsyn
April 2021

Forord

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

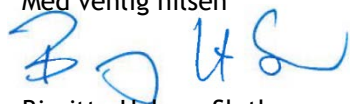
Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider finder en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt om tilbuddet.

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



Kirsten Marquardsen
Senior Manager
Mobil: 4189 0436
Mail: kmq@bdo.dk
Projektansvarlig

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



1. OPLYSNINGER

Generelle oplysninger om tilsynet
Navn og Adresse: Kildebakken Plejecenter, Varbergvej 13, 6100 Haderslev
Leder: Kirsten Raun Østergaard
Antal boliger: 52
Dato for tilsynsbesøg: Den 12. april 2021, kl. 09.00 - 14.00
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: • Leder • To borgere • Fem medarbejdere Tilsynet blev afrundet sammen med leder, som fik en kort tilbagemelding om tilsynsforløbet og foreløbige vurderinger.
Tilsynsførende: Senior Manager Kirsten Marquardsen, sygeplejerske, MHM Manager Dorte Karlskov, sygeplejerske, SD

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
Tilsynet indledes sammen med leder og én af centrets to sygeplejersker. Leder oplyser, at målgruppen primært er borgere med diagnosticeret demens og borgere med kognitive udfordringer. Centret har aktuelt et stærkt fagligt fokus på implementering af Nexus, beboerkonferencer, personcentreret omsorg samt en indsats med plejecenterlægen om at nedbringe forbruget af antipsykotisk medicin til borgerne. Sidstnævnte projekt har allerede, ifølge sygeplejersken, medvirket til en betydelig nedbringelse af antipsykotisk medicin. Leder oplyser, at der arbejdes på at genetablere DTK møder hver 14. dag, hvor centersygeplejerskerne er tovholdere. Plejecentret har to vakante social-og sundhedsassistentstillinger, og ifølge leder er det især svært at rekruttere og fastholde kompetente assistenter - primært til aftenvagter. Centret har en ergoterapeut tilknyttet, hvis timetal er blevet reduceret med halvdelen. Dette har ifølge leder betydet begrænsede muligheder for faglig sparring ift. hjælpemidler, spisesituationen og øvrige områder inden for hendes kompetenceområde. Centret har pt. to langtidssygemeldte medarbejdere, og ellers er fraværet moderat. Der er ansat fem-seks medarbejdere i et fast afløserkorps som arbejder på tværs i centret.

1.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at faglige indsatser konsekvent dokumenteres i handlingsanvisninger i Nexus frem for i observationsnotater.
2. Tilsynet anbefaler ledelse og medarbejdere, at personhenførbare oplysninger vedrørende borgerne skærmes for uvedkommende, og at døren til personalekontoret holdes aflåst.
3. Tilsynet anbefaler ledelsen en skærpet opmærksomhed på at sikre rette kompetencer i alle vagtlag.

2. KOMMUNALT TILSYN

2.1 OVERORDNET VURDERING

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

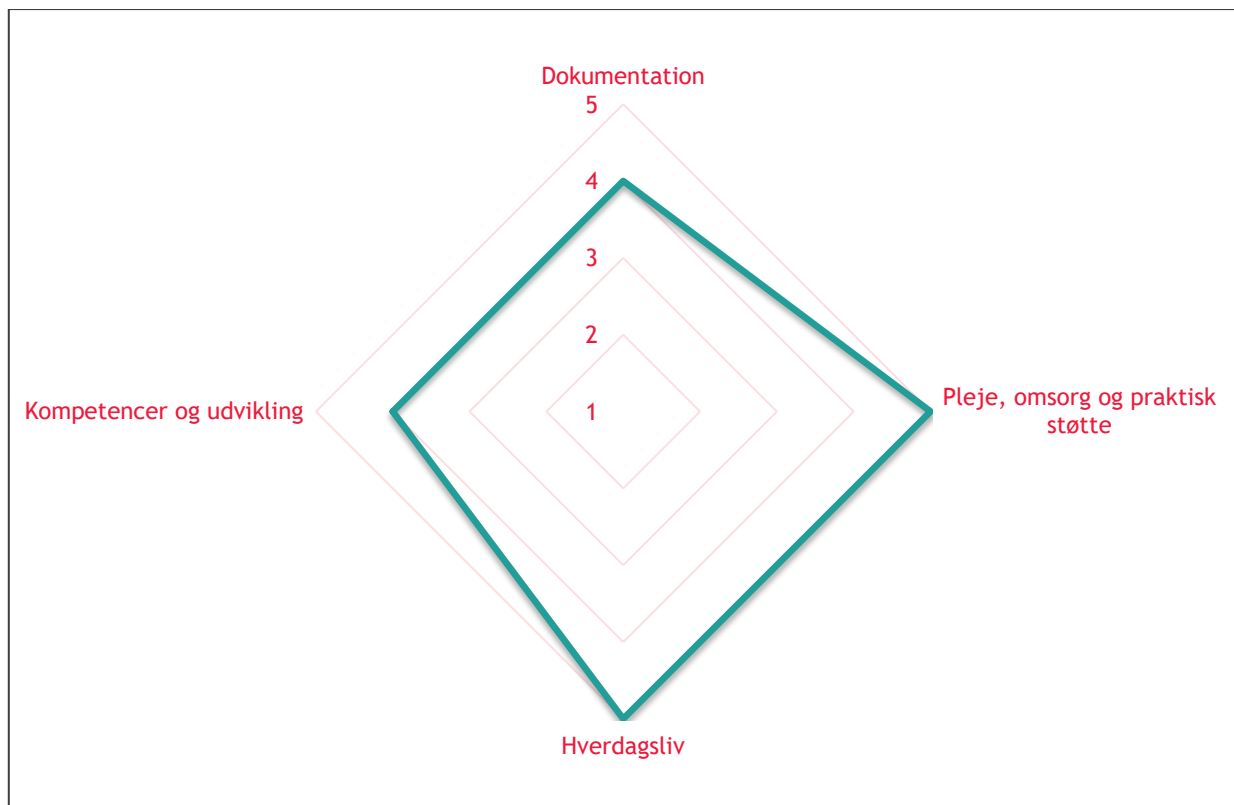
Det er tilsynets samlede vurdering, at Kildebakken Plejecenter er et velfungerende plejecenter med engagerede medarbejdere og ledelse, som medvirker til trivsel for borgerne. Der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på borgernes præmisser. Tilsynet vurderer, at plejecentret lever op til Haderslev Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau. Kerneydelsen leveres med stor omsorg og indsigt i målgruppens komplekse problemstillinger, og med et integreret rehabiliterende afsæt.

Samarbejdet med pårørende er generelt velfungerende, og prioriteres højt af alle på plejecentret.

2.2 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. (Temaer, som ikke er relevante for det pågældende tilbud, tæller ikke med i den samlede vurdering).

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



2.3 VURDERING I FORHOLD TIL TEMAER

Tema	Vurdering
Tema 1: Dokumentation Score: 4	Tilsynet vurderer, at plejecentret i høj grad lever op til indikatorerne. Dokumentation er gennemgået sammen med en medarbejder. Centersygeplejerskerne står for struktureret undervisning i Nexus for medarbejdere i små grupper, så medarbejderne føler sig trygge ved at anvende omsorgssystemet. Plejecentret arbejder målrettet på, at dokumentationen er opdateret, sammenhængende og meningsfyldende. Dokumentationen fremstår overordnet opdateret og fyldestgørende udfyldt. Borgernes behov for pleje og omsorg er beskrevet handlingsvejledende og detaljeret i døgnrytmeplaner med udgangspunkt i borgerens helhedssituation og ressourcer. Tilstande er udfyldt og opdateret. De generelle oplysninger er ajourført og har sammenhæng til den øvrige dokumentation. Handlingsanvisninger er delvist opdateret og benyttes ikke systematisk. Tilsynet ser eksempler på handlingsanvisninger, som ikke længere er relevante. Daglige observationer dokumenteres i observationsnotater. Borgernes aftaler noteres i papirkalender på de enkelte kontorer, men der arbejdes på, at borgernes aftaler på sigt indskrives i Nexus kalenderen. Dokumentationen har den fornødne faglige standard og er beskrevet i et professionelt og anerkendende sprog. Medarbejderne redegør tydeligt for ansvar og roller i arbejdet med dokumentationen, som understøtter kvaliteten i daglig praksis. Der sikres løbende opfølgning og revidering af dokumentationen ved intern journal-audit hver tredje måned. Tilsynet bemærker på tre afsnit, at døren til personalekontoret er ulåst, og at der er frit tilgængelige personhenførbare oplysninger om borgerne, samt at en computerskærm står tændt.
Tema 2: Pleje, omsorg og praktisk støtte Score: 5	Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne modtager relevante pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov. En borger udtrykker stor tilfredshed med den hjælp, hun modtager, og bliver mødt af fleksible og lydhøre medarbejdere. Plejecentret arbejder på at skabe kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg, og medarbejderne oplyser, at de tilrettelægger plejen med udgangspunkt i borgernes ønsker og aktuelle dagsform og arbejder med kontaktpersonsordning. Ved fravær prioriteres det at skabe kontinuitet og gendelighed for borgerne på tværs af afdelingerne med udgangspunkt i personcentreret omsorg. Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard og med et rehabiliterende sigte. Medarbejdere kan redegøre for, hvordan de arbejder med relationel koordinering og pædagogiske tilgange, som afstemmes efter borgernes dagsform og individuelle behov. Der er relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse. Medarbejderne oplever at have de rette kompetencer til opgaverne og værdsætter den daglige faglige sparring med hinanden, centersygeplejerskerne og ledelsen. På fællesarealer og i boliger ses en meget tilfredsstillende hygiejnisk standard.

Tema 3: Hverdagsliv Score: 5	Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne har mulighed for et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv, som tager udgangspunkt i den enkeltes ønsker og behov. Der planlægges aktiviteter for borgerne ud fra livshistorie og nuværende interesser. Tilsynet observerer, at der er etableret små enheder, hvor borgerne kan trække sig tilbage og stimuleres efter individuelt behov. Der ses virtuelle skærme tilpasset målgruppen, demensdukker og et mobilt sansebord. Medarbejderne er opmærksomme på, at ændringer i borgernes adfærd kan være udtryk for under- eller overstimulering, hvorefter de tilpasser deres pædagogiske tilgang og aktiviteter. En borger tilkendegiver, at maden som regel er velsmagende. Maden produceres i de seks afdelinger, som hver har en ernæringsassistent tilknyttet. Medarbejderne har fokus på, at maden er indbydende og tilpasset borgernes individuelle ernæringsmæssige behov. Tilsynet observerer, at der tages hensyn til den enkelte borgers behov for at deltage i frokosten i fællesrummet eller at spise i egen bolig. Frokosten afholdes i en rolig atmosfære og medarbejderne anvender en anerkendende og respektfuld kommunikation og et tydeligt kropssprog.
Tema 4: Kompetencer og udvikling Score: 4	Tilsynet vurderer, at plejecentret i høj grad lever op til indikatorerne. Ledelse og medarbejderne oplever, at de relevante faglige kompetencer og mulighed for faglig sparring tilpasset målgruppen er til stede, når der er fuld bemanning. Centersygeplejersken og ledelsen ønsker at ansætte flere sygeplejersker og opnormere ergoterapeutens timer. Medarbejderne oplever, at det er en udfordring at levere en tilfredsstillende kvalitet og sygepleje i aftenvagter, hvis der kun er en social-og sundhedsassistent pr. tre afdelinger. En medarbejder, som arbejder i blandede vagter, tilkendegiver at have opnået en større forståelse for opgaverne om aftenen og for borgernes døgnrytme. Medarbejderne har mulighed for løbende kompetenceudvikling, som centersygeplejerskerne primært varetager gennem "bedside-læring" og formaliseret undervisning i bl.a. Nexus, medicinhåndtering og uddelegering af ydelser. Medarbejderne ser frem til, at DTK-møderne etableres igen, da de er et godt fundament for faglig sparring i de respektive afsnit. Medarbejderne oplever desuden et fint samarbejde med både ældrepsykiatri, lægehuse og demenskoordinatorer. Medarbejderne har alle gennemført uddannelse i demens.
Årets tema: Pårørendesamarbejdet Ingen score	Der er ikke etableret bruger-pårørenderåd på centret. Der afholdes pårørendemøder efter behov, og de pårørende inviteres med til nogle af de aktiviteter, der afholdes for borgerne. Der har fx været en fælles juleklippedag, og det er ledelsens erfaring, at det er mere meningsfuldt for borgerne at samles om én aktivitet frem for f.eks. en stor julefrokost. Leder oplever, at samarbejdet med de pårørende er blevet tættere under pandemien, da de har haft mere kontakt via sms, mail og telefonopkald. Kontakten er tilrettelagt individuelt alt efter de pårørendes behov og ønsker. Medarbejderne er meget opmærksomme på at møde de pårørende i deres behov og standse op og hilse, når de møder pårørende i huset. Borger og dennes pårørende bliver inviteret til indflytningssamtale inden indflytning, hvor forventninger afstemmes. Allerede ved indflytningssamtalen planlægges et opfølgingsmøde med pårørende ca 2-3 måneder efter indflytning, hvor der evalueres på den første tid på plejecentret, og evt. behov for justeringer drøftes. Erfaringen er ifølge ledelsen, at det betyder noget for mange pårørende, at der bliver taget initiativ til at følge op på selve indflytningen og tiden derefter.

	De pårørende opfordres desuden til at nedskrive en livshistorie for borgeren, hvis de har overskud til det.
--	---

2.4 VURDERINGSSKEMA

I tilsynene i Haderslev Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

Score/vurdering	Forklaring	Bemærkninger
I meget høj grad opfyldt Score: 5	Udtømmende opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: - Der er ingen eller få mindre væsentlige mangler i opfyldelsen - Indikatoren er opfyldt i forhold til alle borgere - Alle elementer i indikatoren er opfyldt - Tilsynet har ingen anbefalinger - Der kan komme enkelte udviklingspunkter, som drøftes ved tilbagemeldingen og evt. noteres under bemærkninger i rapporten
I høj grad opfyldt Score: 4	Omfattende opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: - Der er få mangler i opfyldelsen - Indikatoren er opfyldt i forhold til størstedelen af borgere - Størstedelen af elementerne i indikatoren er opfyldt - Tilsynet har en eller flere anbefalinger
I middel grad opfyldt Score: 3	Delvis opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: - Der er en del mangler i opfyldelsen - Indikatoren er opfyldt i forhold til en del af borgere - En del elementer i indikatoren er opfyldt - Tilsynet har en eller flere anbefalinger
I lav grad opfyldt Score: 2	Mangelfuld opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: - Der er mange mangler i opfyldelsen - Indikatoren er opfyldt i forhold til få af borgere - Få elementer i indikatoren er opfyldt - Tilsynet har mange bemærkninger til opfyldelsen
I meget lav grad opfyldt Score: 1	Meget mangelfuld opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: - Der er omfattende mangler i opfyldelsen - Indikatoren er opfyldt for få eller ingen af borgerne - Borgernes sikkerhed og autonomi er truet i en grad, der kræver øjeblikkelig handling - Tilsynet har flere anbefalinger



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.