

Tilsynsrapport Haderslev Kommune

Voksen og Sundhed
Kong Frederik IX Plejecenter

Uanmeldt kommunalt tilsyn
Marts 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

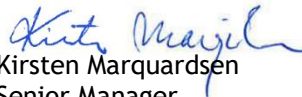
Tilsynets form, indhold, metode og afvikling er afstemt med kommunen.

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: Kong Frederik IX Plejecenter, Ribe Landevej 128, 6100 Haderslev
Leder: Lena Kristiansen Schmidt
Antal boliger: 58 plejeboliger. På samme parcel ligger et rehabiliteringscenter med 22 pladser organiseret under anden ledelse.
Dato for tilsynsbesøg: Den 8. marts 2021, kl. 8.30 - 13.00
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: Interview med: <ul style="list-style-type: none">• Leder• Fem borgere• Tre medarbejdere• En pårørende De tilsynsførende talte endvidere med borgere og medarbejdere på fællesområder i afdelingerne undervejs i tilsynet. Tilsynet blev afrundet sammen med leder, som fik en kort tilbagemelding om tilsynsforløbet og foreløbige vurderinger.
Tilsynsførende: Senior Manager Kirsten Marquardsen, sygeplejerske, MHM Senior Consultant Anne Nørgaard Riisager, sygeplejerske

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
Tilsynet blev indledt i samarbejde med leder, som oplyser, at både borgere og medarbejdere på centret i december og januar har været ramt af COVID-19 smitte. Smitten blev dog hurtigt inddæmnet, og alle medarbejdere er nu tilbage i arbejde. Tiden med restriktioner og smitte har været hård og har påvirket alle, og leder har holdt et højt informationsniveau til de pårørende i hele perioden og har desuden haft målrettet fokus på at understøtte medarbejdernes trivsel i en presset hverdag. Medarbejderne har ifølge leder håndteret situationen flot og har haft skærpet fokus på kerneydelsen og nærvær med borgerne i en tid med begrænsede aktiviteter, hvor borgerne savner det vanlige liv i afdelingerne og de frivilliges tilstedeværelse. Leder oplyser, at kompetenceudvikling, supervision og faglig sparring står højt på dagsordenen i 2021 efter et år med aflysninger og begrænset tværfaglig mødeaktivitet. Endvidere skal arbejdet med teambuilding genoptages i forbindelse med ændringer i teamorganiseringen, som trådte i kraft i sensommeren 2020. Medarbejdergruppen betegnes som stabil og erfaren, og bortset fra Covid-19 relateret korttidsfravær er sygefraværet lavt omend aktuelt påvirket af to langtidssygemeldinger. Endelig oplyser leder, at en nylig afholdt trivselsundersøgelse vidner om et tilfredsstillende arbejdsmiljø, og at hun og teamleder aktuelt er i gang med at afvikle individuelle trivselsamtaler.

1.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at dokumentationen af tilstande afspejler borgers aktuelle helhedssituation, og at deraf afledte indsatser konsekvent oprettes og evalueres.
2. Tilsynet anbefaler, at døgnrytmeplaner beskriver borgers behov for hjælp over hele døgnet.
3. Tilsynet anbefaler leder at afdække medarbejdernes samlede og individuelle kompetenceudviklingsbehov.

2. KOMMUNALT TILSYN

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Haderslev Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Kong Frederik IX 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 Kong Frederik IX Plejecenter er et velfungerende plejecenter med engagerede medarbejdere og ledelse, som medvirker til tryghed og trivsel for borgerne.

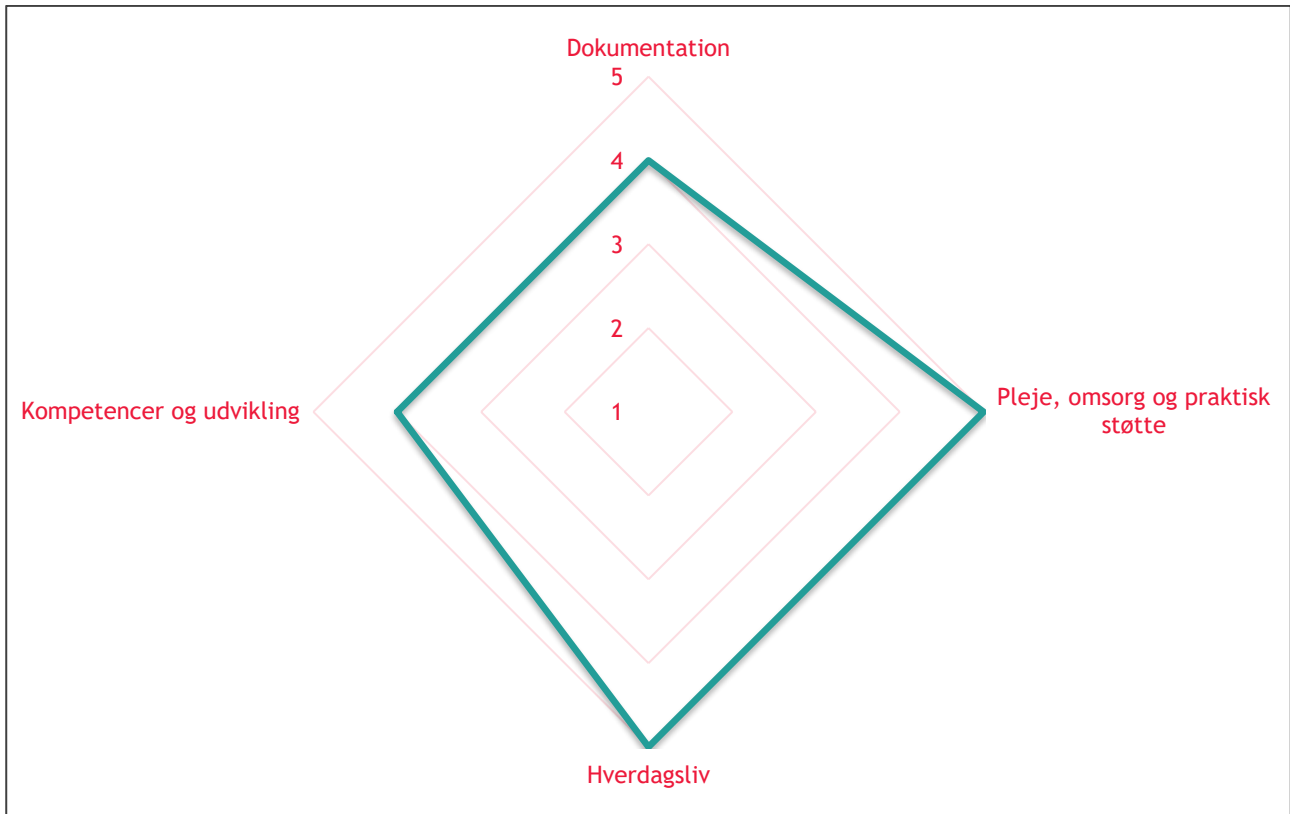
Tilsynet vurderer, at plejecentret lever op til Haderslev Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau. Hverdagslivet på stedet tilrettelægges på borgernes præmisser med afsæt i målgruppens differentierede pleje- og omsorgsbehov og ydes med en høj borgeroplevet kvalitet og faglighed.

Rammer for pårørendesamarbejdet er fastlagt, og samarbejdet starter så vidt muligt allerede før borgers indflytning ved hjemmebesøg. Aftaler følges løbende op i tæt dialog med borgere og pårørende, som også har indflydelse via centrets Bruger-pårørenderåd.

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	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i høj grad lever op til indikatorerne. Dokumentationen er gennemgået sammen med centersygeplejersken. Dokumentationen fremstår med få undtagelser opdateret og fyldestgørende, og borgernes behov for pleje og omsorg er beskrevet handlingsvejledende i døgnrytmeplaner med udgangspunkt i borgerens helhedssituation og ressourcer. Enkelte tilstande bør opdateres, ligesom der ses eksempler på manglende opfølgning i forbindelse med vægtmåling. Hos en enkelt borger savnes beskrivelse af, hvad nattilsyn indebærer.</p> <p>Medarbejderne arbejder ud fra en tydelig ansvarsfordeling med dokumentationen, som understøtter kvaliteten i daglig praksis. Dokumentationen fungerer som et aktivt redskab for hverdagens praksis, hvor kontaktpersoner løbende følger op på døgnrytmeplaner, og It-superbrugere tilbyder sidemandsoplæring. Borgernes journaler gennemgås jævnligt ved audit af centersygeplejersken. Medarbejderne er nyligt begyndt at anvende borgers kalender i Nexus.</p> <p>Dokumentationen har den fornødne faglige standard og er beskrevet i et i professionelt og anerkendende sprog.</p>

<p>Tema 2: Pleje, omsorg og praktisk støtte</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne modtager relevante pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov. Borgerne udtrykker meget stor tilfredshed med den daglige hjælp, ydes, og er ligeledes trygge ved hjælpen til pleje og behandling i relation til deres sundhedsmæssige problemstillinger. Denne oplevelse understøttes endvidere af en pårørendes udsagn om stor tryghed ved den oplevede pleje og omsorg.</p> <p>Medarbejderne arbejder på at skabe kontinuitet og sikre borgerne den pleje, støtte og omsorg, de har behov for, via kontaktpersonsordning, daglig sparring og teammøder. Medarbejderne møder fælles ind i miljøerne om morgenen, hvor opgaverne fordeles ud fra relationer, kompetencer og ressourcer på dagen og i faglig sparring med centersygeplejerske og terapeut.</p> <p>Medarbejderne redegør kompetent for, hvordan de arbejder rehabiliterende ved at motivere borgerne til deltagelse i daglige gøremål og små aktiviteter, der kan understøtte borgernes selvstændighed. De tværfaglige koordinerende møder (DTK) og rehabiliteringsmøder med borgergennemgang er ved at blive genoptaget efter nedlukningen, hvor faglige drøftelser sigter imod helhedsorienterede løsninger og handleplaner, og udfordringer og pædagogiske tilgange løbende evalueres.</p> <p>Pleje og omsorg ydes med en meget tilfredsstillende standard og med relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggende indsatser. Den hygiejnemæssige standard på fællesarealer er ligeledes tilfredsstillende, hvilket tillige gør sig gældende for borgernes hjælpemidler.</p>
<p>Tema 3: Hverdagsliv</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne oplever et trygt hverdagsliv og ytrer stor tilfredshed med deres bolig og tilværelsen på centret, hvor de - fraset under nedlukningen - har en høj grad af indflydelse på hverdagsliv og aktiviteter. De oplever at blive hørt og medinddraget i hverdagen, eksempelvis i relation til døgnrytme og madønsker. Centret har et stort aktivitets- og dagcenter, som flere borgere ser frem til at benytte igen. Borgerne fortæller, at medarbejderne har været meget opmærksomme og nærværende under hele nedlukningen, og en borger har især været glad for hjælp til at kontakte sine pårørende og blive ledsaget på små gåture. Ifølge borgerne er omgangstonen og medarbejdernes adfærd imødekommende og respektfuld.</p> <p>Medarbejderne redegør for, hvordan borgerne sikres et individuelt tilrettelagt hverdagsliv. De lægger vægt på en omgangstone præget af imødekommenhed og respekt for borgernes personlige formåen, livsstil og kognition.</p> <p>Leder og medarbejdere fortæller, at lokalsamfundet og de frivillige har forkælet borgerne, fx med blomster, is og kage under nedlukningen, og der har været afholdt udendørs gudstjeneste og musik- og sangarrangementer. Medarbejderne har taget mange spontane initiativer under nedlukningen og blandt andet arrangeret udflugter med bus, brunch og bestilt take-away for at bryde hverdagens rutiner.</p> <p>Borgerne er overvejende godt tilfredse med madens kvalitet og måltiderne, som indtages i egen bolig eller i fællesskabet sammen med medarbejderne - dette efter eget valg. En borger finder dog maden kedelig og savner mere moderne mad.</p> <p>Måltider produceres fra bunden forskellige steder på centret, så borgerne kan følge med og nyde duftene fra tilberedningen.</p>

	<p>Medarbejderne har fokus på at skabe hyggelige og hjemlige rammer om måltiderne ud fra deres kendskab til den enkeltes behov, og er bevidste om egne roller og ansvar i forhold hertil. Bordene er dækket med blomster, lys og påskepynt, og medarbejderne har pædagogiske måltider sammen med borgerne. Medarbejdere i flexjob hygger desuden om borgerne på fællesarealerne.</p> <p>Tilsynet observerer, at medarbejdere holder pause sammen med en gruppe beboere i et af køkkenmiljøerne, hvor der foregår en livlig dialog mellem medarbejdere og borgere omkring kaffebordet.</p>
<p>Tema 4: Kompetencer og udvikling</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Medarbejderne har ifølge leder relevante faglige kompetencer, men målgruppens kompleksitet kalder på kontinuerlig kompetenceudvikling i medarbejdergruppen, hvoraf de fleste er social- og sundhedshjælpere. Det er leders intention at ansætte endnu en centersygeplejerske, som kan være med til at drive og udvikle fagligheden. Leder påpeger endvidere, at håndteringen af COVID-19 i sig selv har udgjort en opkvalificering af medarbejdernes kompetencer.</p> <p>Flere medarbejdere har mangeårig anciennitet, og centret har desuden nøglepersoner fx inden for it, inkontinens, forflytninger og demens. Alle har tidligere været på kursus i triagering og DTK som metode, og dette skal atter indføres fast. Leder er bevidst om, at medarbejderne i det seneste år har savnet sparring og vidensdeling via de faste faglige og tværfaglige mødefora, som alle ser frem til at genoptage.</p> <p>Medarbejdere vurderer generelt, at deres samlede kompetencer er dækkende og under normale omstændigheder understøttes i et velfungerende samarbejde med centersygeplejerske, demensteam, gerontopsykiatri og læger. Flere peger dog samtidig på et behov for at tilegne sig mere viden om pædagogiske metoder i relation til kognitivt skadede borgere og borgere med misbrug, idet denne målgruppe ofte udgør en stor faglig udfordring.</p> <p>Kompetenceudvikling har været sat i bero under Covid-19, og medarbejderne ser frem til at genoptage fagmøder og kursusvirksomhed.</p> <p>Medarbejderne oplever leder som nærværende, lydhør og hjælpsom.</p>
<p>Årets tema: Pårørendesamarbejdet</p> <p>Ingen score</p>	<p>Leder oplyser, at der tilbydes hjemmebesøg før indflytning i den udstrækning, det er muligt. Her indbydes pårørende, hvis borger ønsker det.</p> <p>Der fastlægges individuelle rammer for pårørendesamarbejdet, som følges op efter aftale. Der afholdes indflytningssamtaler efter indflytning, hvor pårørende inviteres, og der er praksis for, at medarbejderne mailer eller ringer til de pårørende og informerer om ændringer - ud fra individuel aftale. Medarbejderne er endvidere meget opmærksomme på at være nærværende og imødekomende, når de møder pårørende.</p> <p>Plejecentret afholder normalt et årligt Beboer-pårørende møde, og tilstræber hyppig dialog i hverdagen. Der har dog ikke været afholdt møde i 2020 grundet Covid-19.</p> <p>Tilsynet taler med en pårørende, som oplever et meget fint samarbejde med centrets leder og medarbejdere. Aftaler vedrørende kontakt og ændringer overholdes, og den pårørende oplever sig imødekommet af nærværende og lydhøre medarbejdere.</p>

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: <ul style="list-style-type: none"> - 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: <ul style="list-style-type: none"> - Der er få mangler i opfyldelsen - Indikatoren er opfyldt i forhold til størstedelen af borgere - Størstedelen af elementer 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: <ul style="list-style-type: none"> - Der er en del mangler i opfyldelsen - Indikatoren er opfyldt i forhold til en del af borgere - En del af 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: <ul style="list-style-type: none"> - Der er mange mangler i opfyldelsen - Indikatoren er opfyldt i forhold til få af borgere - Få af 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: <ul style="list-style-type: none"> - 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.