



Tilsynsrapport Haderslev Kommune

Voksen og Sundhed
Plejecenter Engparken

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: Plejecenter Engparken, Kirkeallé 22, 6510 Gram
Leder: Karen Margrethe Iversen
Antal boliger: 18
Dato for tilsynsbesøg: Den 26. april 2021, kl. 13.30 - 16.45
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: • Leder • To borgere • Fire medarbejdere, heraf to i aftenvag
Tilsynet blev afrundet sammen med leder, som fik en kort tilbagemelding om tilsynsforløbet og foreløbige vurderinger.
Tilsynsførende: Senior Consultant Anne Nørgaard Riisager, sygeplejerske Manager Dorte Karlskov, sygeplejerske, SD

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
Leder oplyser om, at Plejecenter Engparkens størrelse med 18 borgere, og dermed en mindre personalegruppe, kan være en udfordring i forhold til at få dækket samtlige nøglepersoner, fx forflytningsvejleder, AMR og demensvejleder. Samtidig kan det være svært at sikre de rette faglige medarbejderkompetencer over døgnet i relation til målgruppen af borgere med kognitive funktionsevnenedsættelser. Omvendt oplever leder størrelsen på centret som en fordel i relation til at skabe et nært og hjemligt leve-bo miljø for borgerne og sammenhold blandt medarbejderne. Leder, som ligeledes er leder på Højmarken Plejecenter, oplyser, at en nyansat faglig koordinator, med planlægning og kvalitetssikring som hovedopgaver, skal være med til at drive den faglige udvikling på begge centre. Leder ser fordelene ved, at Engparken og Højmarken plejecentre i fremtiden skal fusioneres til ét center via en ny tilbygning på Højmarkens matrikel. COVID-19 nedlukning og restriktioner har afstedkommet, at flere ønskede ledelsesmæssige udviklingsområder har måtte vente, heriblandt dokumentation, som derfor aktuelt er højt prioriteret. Yderligere arbejder leder på at løfte demensfagligheden blandt medarbejderne og på at fremme en fælles platform for faglighed og samarbejde med medarbejderne på Højmarken. Dette tilstræbes bl.a. ved hjælp af samlet ressourcefordeling på begge centre og fælles sociale arrangementer. Medarbejderne beskrives af leder som meget stabile, og flere har lang anciennitet. Sygefraværet er lavt.

1.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at leder sikrer hensigtsmæssige rammer og strukturer, der understøtter medarbejdernes anvendelse af Nexus, og en klar ansvarsfordeling i forbindelse med opdatering af dokumentationen.
2. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne konsekvent udfylder døgnrytmeplaner med individuelle og fyldestgørende beskrivelser af indsatsen, så det tydeligt fremgår, hvordan medarbejderne i videst mulig udstrækning understøtter borgernes ressourcer i praksis.
3. Tilsynet anbefaler medarbejderne, at dokumentationen hos samtlige borgere udfoldes med beskrivelse af borgers mestringssevne, ressourcer, vaner og motivation samt medarbejdernes tilgang til borger.
4. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne i samarbejde med centersygeplejersken konsekvent følger op på faglige indsatser og dokumenterer opfølgninger i Nexus.
5. Tilsynet anbefaler, at tilstande og handleanvisninger udfyldes og evalueres, svarende til borgernes aktuelle helhedssituation.
6. Tilsynet anbefaler et skærpet ledelsesmæssigt fokus på at udvikle medarbejdernes faglige refleksioner og handlinger - fx ved at indføre systematisk anvendelse af Tidlig Opsporing eller andre faglige modeller og strukturer som metode.
7. Tilsynet anbefaler, at borgernes hjælpemidler holdes rengjorte, og at medarbejderne løbende sikrer en tilfredsstillende hygiejnisk rengøringsstandard i borgernes boliger.

2. KOMMUNALT TILSYN

2.1 OVERORDNET VURDERING

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

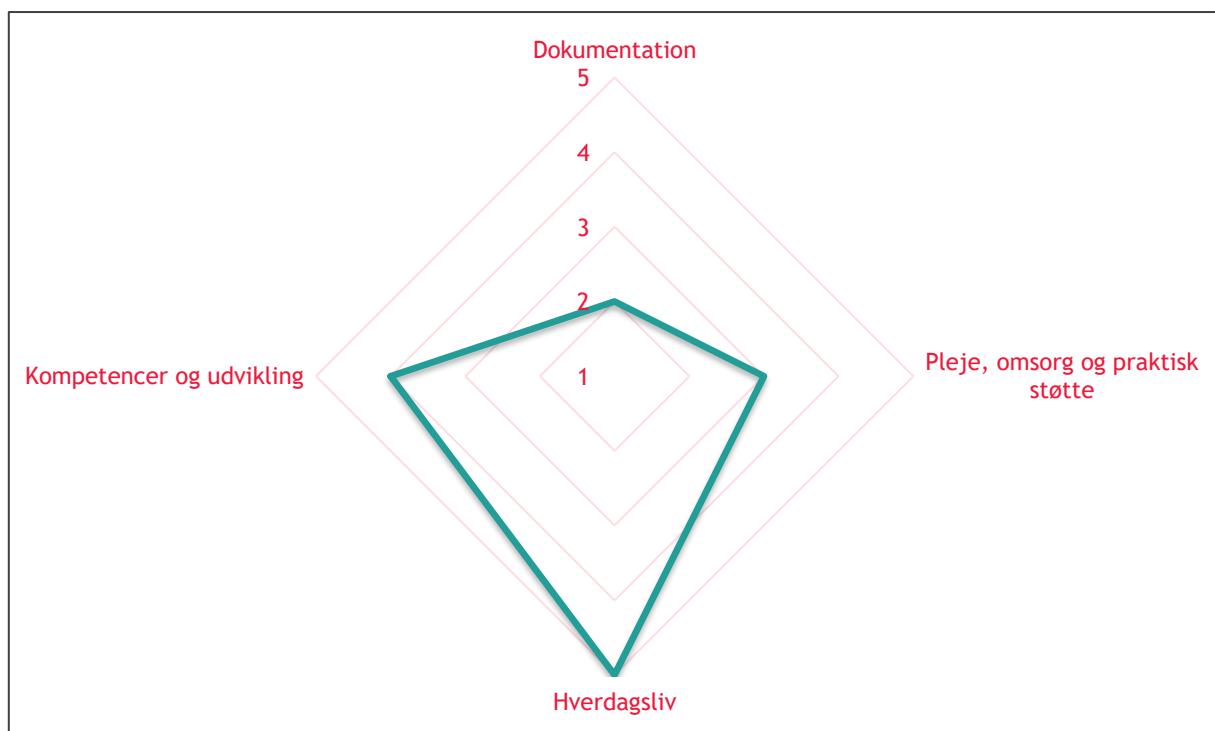
Det er tilsynets samlede vurdering, at Plejecenter Engparkens leder og medarbejdere arbejder målrettet på at skabe et meningsfuldt hverdagsliv for den enkelte borger ud fra borgers ressourcer og ønsker. Engagerede medarbejdere har fokus på at skabe rammer, der understøtter borgernes livskvalitet og trivsel i hverdagslivet.

Det er tilsynets vurdering, at plejecentret lever op til Haderslev Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres til borgernes tilfredshed. Det er samtidig tilsynets vurdering, at der fortsat er behov for en skærpet og målrettet ledelsesmæssig indsats i forhold til opkvalificering af dokumentationen, kvalitetssikring af kerneydelsen og udvikling af medarbejdernes faglige kompetencer.

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: 2	Tilsynet vurderer, at plejecentret i lav grad lever op til indikatorerne. Dokumentationen er gennemgået sammen med leder og en medarbejder. Dokumentationen fremstår overordnet med flere mangler. Hos to borgere fremstår den samlede dokumentation usammenhængende og ikke konsekvent opdateret. Beskrivelse af borgernes behov for pleje og omsorg, ressourcer, mestrings-evne og vaner samt tilgangen til borgerne er i flere tilfælde sparsomt udfyldt eller i varierende grad opdateret. Der savnes opfølgninger på faglige problemstillinger, fx på en borgers hudproblem, og manglende oprettelse af handleanvisninger i flere tilfælde. Hos en borger ses en opdateret døgnrytmeplan, hvor generelle oplysninger samt tilstande svarer til borgers aktuelle helhedssituation. Her savnes dog opfølgning på borgers uhensigtsmæssige væggtab, hvilket medarbejder eller leder ikke kan redegøre for. Dokumentationen er beskrevet i et professionelt og anerkendende sprog. Medarbejderne beskriver, at borgernes dokumentation i Nexus opdateres løbende af kontaktpersoner og i tæt samarbejde med centersygeplejersken. Opfølgninger på fx blodtryksmålinger og lægeaftaler dokumenteres dog i en papirkalender på kontoret, og borgernes kalendere i Nexus er ifølge medarbejderne under implementering. Udprint af borgernes døgnrytmeplaner i en mappe i borgernes boliger er ligeledes under udfasning i takt med at kalenderen i Nexus bliver implementeret.
Tema 2: Pleje, omsorg og praktisk støtte Score: 3	Tilsynet vurderer, at plejecentret i middel grad lever op til indikatorerne. Borgerne ydes pleje og omsorg, som svarer til deres behov, og borgerne udtrykker tilfredshed med hjælpen fra medarbejderne, som betegnes som ualmindeligt søde. En borger undrer sig over det skiftende antal tabletter om morgenen, hvilket en medarbejder vil følge op på. Medarbejderne redegør for, at kontinuitet i borgernes pleje og omsorg sikres med daglig koordinering og indbyrdes sparring, ressourcefordeling ud fra borgernes behov, kontaktpersonordning og tæt samarbejde med centersygeplejersken. Sidstnævnte er til rådighed på centret for sparring tre gange om ugen og varetager primært koordinerende og administrative opgaver. Der foregår dagligt og løbende faglige drøftelser om borgerne, og medarbejderne beskriver, at centrets mindre størrelse gør, at alle kan varetage plejen hos samtlige borgere, og alle medarbejdere har et indgående kendskab til borgernes aktuelle behov og vaner. Tidlig Opsporing anvendes ifølge en medarbejder ikke konsekvent eller struktureret, men DTK-møder med borgergennemgang er netop genoptaget. Der afholdes lægekonsultationer ved fastknyttet læge hver 3. uge. De fleste medarbejdere arbejder i skiftende vagter, hvilket medarbejderne oplever er med til at skabe en bedre forståelse af opgaveløsningen og borgernes behov over døgnet. Medarbejderne kan med hverdagstermer beskrive, hvordan borgernes mentale og fysiske funktionsniveau understøttes bedst muligt i hverdagen ud fra et rehabiliterende sigte. Viden om borgers livshistorie inddrages i muligt omfang, og en fast tilknyttet fysioterapeut er behjælpelig i flere henseender. Det lægges til grund for vurderingen, at medarbejderne med nogen tøven kan redegøre for faglige begreber og metoder, fx pædagogiske tilgange med betyd-

	ning for borgernes pleje og omsorg, og at medarbejderne har svært ved at redegøre fagligt for sundhedsfremme og forebyggelse, fx i relation til ernæring. Endvidere kan manglerne i dokumentationen betyde, at borgerne ikke ydes den nødvendige pleje- og sundhedsfaglige indsats. På fællesarealer ses en meget tilfredsstillende hygiejne. I en borgers bolig ses et meget snavset gulv og hjælpemiddel.
Tema 3: Hverdagsliv Score: 5	Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne giver udtryk for en hverdag med medbestemmelse, hvad angår tilrettelæggelse af hverdagslivet. En borger benytter sig dagligt af nærmiljøets muligheder, og en anden borger foretrækker sit eget selskab, og borger deltager ikke i de mulige aktiviteter. Borgerne oplever, at medarbejderne er meget opmærksomme på deres behov og ønsker, og borgerne føler sig respekteret og imødekommet af medarbejdernes venlige adfærd og omgangstone. Tiden med COVID-19 nedlukning har ifølge medarbejderne betydet mere en-til-en kontakt, og medarbejderne har bemærket, at flere borgere har profiteret af den mere rolige hverdag. Borgerne har bl.a. nydt godt af de mange gåture, nærværende stunder til måltiderne og fællessang på afdelingerne. Medarbejderne redegør for, at bevægelse under normale omstændigheder er indtænkt i forbindelse med aktiviteter. Borgerne er meget tilfredse med madens kvalitet og måltiderne, som for de flestes vedkommende indtages i opholdsstuerne på afdelingerne. Medarbejderne har fokus på at skabe gode rammer for måltiderne i form af ro, nærvær og socialt samspil, og medarbejderne redegør for deres roller og ansvar i forhold til måltiderne. Den vellidte ernæringsassistent bistår med vejledning og tilstedeværelse i dagtimerne. Medarbejderne redegør kompetent for betydningen af en hensigtsmæssig bordplan og en hyggelig atmosfære og dialog under måltiderne, og medarbejderne savner de pædagogiske måltider, som midlertidigt er sat i bero, grundet krav om afstand og mundbind. Tilsynet observerer en rolig atmosfære på fællesarealerne. Flere borgere er samlet om TV'et, hvor de får tilbudt lagkage, kaffe og saftvand.
Tema 4: Kompetencer og udvikling Score: 4	Tilsynet vurderer, at plejecentret i høj grad lever op til indikatorerne. Leder vurderer, at der gode kompetencer til stede i medarbejdergruppen, men leder tilkendegiver også et ønske om, at medarbejderne får tilført mere viden om demens. Ligeledes arbejder leder målrettet på et godt praksisnært læringsmiljø med afsæt i kerneopgaven og udvikling af et fælles fundament sammen med medarbejderne fra Højmarken Plejecenter. Medarbejderne mener, at de relevante faglige kompetencer er til stede i relation til borgerne, og de vurderer, at centret er et godt sted for både borgere og medarbejdere. Ifølge medarbejderne bliver behovet for kompetenceudvikling løbende drøftet med leder - og aktuelt ved MUS. Kursusaktiviteten har som følge af pandemien været indstillet, og der trækkes efter behov på relevante tværfaglige samarbejdspartnere og aktuelt på demensteamet, som opleves meget givende. Alle medarbejdere har deltaget på ABC-demens kurser. Medarbejderne giver udtryk for gode muligheder for at anvende deres kompetencer og at få yderligere kompetenceløft af centersygeplejersken, som er meget opmærksom på at delegerer ydelser efter oplæring. Medarbejderne tilkendegiver, at de ikke i alle tilfælde imødekommes ved behov for hjælp fra de udekørende sygeplejersker, fx om aftenen, hvilket leder er ved at tage hånd om. Daglig videndeling og sparring foregår løbende og uformelt, og centersygeplejersken underviser i faglige månedstemaer, som dog ikke er kendt for denne måned af medarbejderne.

Årets tema: Pårørendesamarbejdet Ingen score	Leder beskriver, at kontakt til pårørende på centret er sparsom, idet et fåtal af borgerne har tilknytning til deres pårørende. Der tilbydes i relevante tilfælde rundvisning af leder for såvel borger som pårørende. Indflytningssamtale, hvor pårørende ligeledes inviteres med, afholdes af borgers kommende kontaktperson og centersygeplejersken. Årligt inviteres borgerne og deres pårørende ligeledes til en opfølgende samtale og handleplansmøde, som de fleste dog takker nej til. Medarbejderne anslår, at dette overvejende skyldes, at pårørende og medarbejdere løbende er i dialog om stort som småt. Medarbejderne redegør ligeledes for, at flere borgere har meget lidt kontakt med deres nærmeste, men at samarbejdet med de få tilknyttede pårørende er velfungerende. Manglen på pårørende kan ifølge medarbejderne betyde, at nyttig viden om kognitivt svækkede borgers livshistorie, vaner og behov ikke kendes ved indflytningen. I disse tilfælde må medarbejderne med tiden lære borger at kende og være særlig opmærksomme på små signaler og løbende tilpasse eventuelle indsatser hos borger.
--	--

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.