



Tilsynsrapport Haderslev Kommune

Voksen og Sundhed
Sillerup Plejekollegium

Uanmeldt kommunalt tilsyn
September 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 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 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



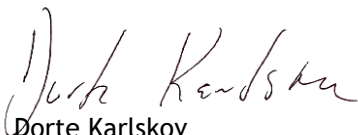
Birgitte Hoberg Sloth

Partner

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

Partneransvarlig



Dorte Karlsson

Manager

Mobil: 30 63 47 05

Mail: dokar@bdo.dk

Projektansvarlig

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

1. Oplysninger

Tabel med oplysninger om plejekollegiet og tilsynet

Navn og adresse: Sillerup Plejekollegium, Sillerup Mølle Vej 3 A-D, 6100 Haderslev

Leder: Susanne Spindler

Antal boliger: 39 boliger

Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 26. september 2023, kl. 08.15 - 13.00

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Leder
- Teamleder
- Fire borgere
- Fem medarbejdere

Tilsynet blev afrundet sammen med ledelsen, som fik en kort tilbagemelding om tilsynsforløbet og foreløbige vurderinger.

Tilsynsførende:

Manager Dorte Karlskov, sygeplejerske

Manager Annegrete Feldborg Christensen, sygeplejerske

1.1 Aktuelle vilkår

Tilsynet indledes med planlægning af dagens tilsyn i samarbejde med leder og teamleder. Leder oplyser om den kommende sammenlægning med Sommersted Plejehjem, hvor leder fremadrettet skal varetage ledelsen af begge steder. Fusionen beskrives som en stor forandring, hvor processen er startet med en systematisk ledelsesindsats vedr. implementering og ensretning af retningslinjer, metoder og strukturer, og hermed sikring af fælles tilgange de to steder inden den endelige sammenlægning. Ledelsestilstedeværelse er, ifølge leder, planlagt, så der sikres fremmøde og nærværende ledelse begge steder.

Af aktuelle udviklingsområder nævnes dokumentationsindsatsen og implementeringen af Cura, som er udfordret af blandt andet uafklarede kommunale arbejdsgange. Ledelsen oplyser, at processen understøttes af superbrugere i Cura, som tilgår begge plejehjem, og som sikrer implementeringen og en fælles dokumentationspraksis.

Plejekollegiets målgruppe af visiterede borgere spænder bredt aldersmæssigt, og kompleksiteten vurderes af ledelsen som stigende. Flere borgere har kognitive udfordringer, og enkelte borgere har et aktivt misbrug, hvilket har foranlediget kompetenceudvikling af medarbejdergruppen over de seneste år i emnerne kommunikation og en professionel tilgang samt tilbud om supervision. Forløbet suppleres i nærmeste fremtid med et forløb kaldet "Den knaldgode arbejdsplads", og faciliteres af et eksternt konsulentfirma, som ifølge ledelsen skal udvikle medarbejdernes faglighed og trivsel yderligere.

Af udfordringer fortæller ledelsen om rekruttering af faglærte medarbejdere, og derfor har de enkelte aftenvagter uden social- og sundhedsassistentdækning, hvilket forsøges imødekommet ved omlægning af arbejdstidsplaner i samarbejde med medarbejderne. Aktuelt er tre social- og sundhedsassistentstillinger vakante. Ledelsen oplyser, at udekørende hjemmesygepleje understøtter og leverer akutte sundhedslovsydelser ved manglende tilstedeværelse af faglige kompetencer.

Medarbejdere er ifølge ledelsen kendetegnet ved et lavt sygefravær og et stabilt fremmøde, og medarbejdergruppen er tværfagligt sammensat af bl.a. social- og sundhedsassistenter og social- og sundhedshjælpere samt to sygeplejersker, en pædagog og en social- og sundhedshjælper, der også er læreruddannet. Plejekollegiet har eget tilknyttet afløserteam, bestående af faglærte samt ufaglærte afløsere, som anvendes ved afvikling af ferie og ifm. de faste medarbejders fravær.

1.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

1.2.1 Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

1.2.2 Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler ledelse og sygeplejersker i samarbejde med øvrige medarbejdere at implementere arbejdsgange i relation til borgernes ernæringsindsatser samt at sikre opfølgning på en konkret borgers vægttab.
2. Tilsynet anbefaler ledelse og sygeplejersker en indsats på dokumentationsområdet i samarbejde med medarbejderne, så en opdateret dokumentation sikres inden for følgende områder:
 - At generelle oplysninger og helbredsoplysninger er opdaterede for samtlige borgere.
 - At handleanvisninger på SUL-ydelser udfoldes med fyldestgørende beskrivelser af den konkrete indsats hos borgerne.

2. Kommunalt tilsyn

2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Haderslev Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Sillerup Plejekollegium. 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 Sillerup Plejekollegium er et velfungerende plejekollegium med engagerede medarbejdere samt en nærværende ledelse, som har stort fokus på personlig og faglig kompetenceudvikling af medarbejderne i relation til målgruppernes varierende behov. Det er tilsynets vurdering, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på borgernes præmisser og dagsform og med inddragelse af borgernes pårørende.

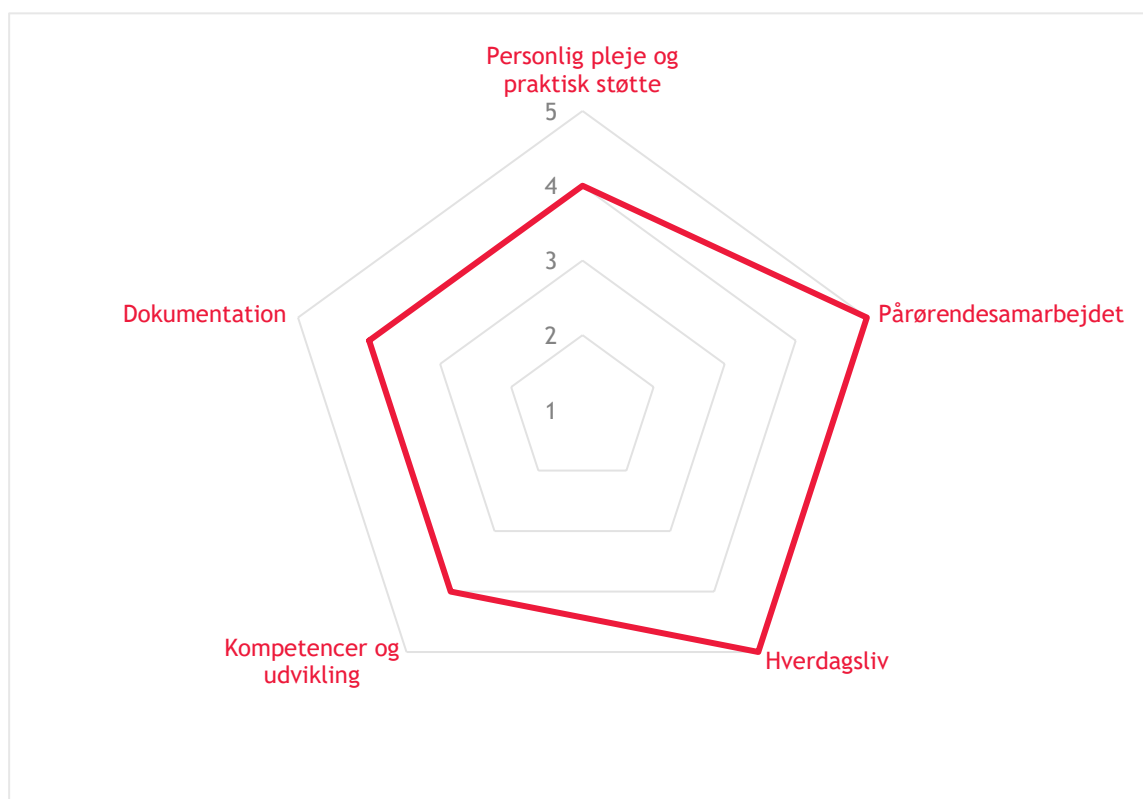
Tilsynet vurderer, at plejekollegiet lever op til Haderslev Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau på området. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en god borgeroplevelse og faglig kvalitet, og medarbejderne kan på relevant vis redegøre for, hvordan de arbejder metodisk med et rehabiliterende, sundhedsfremmende og forebyggende sigte.

Tilsynet har givet anledning til to anbefalinger vedrørende dokumentationen og manglende ensrettede arbejds gange i relation til borgernes ernæringsindsatser. Tilsynet vurderer, at manglerne relativt nemt kan imødekommes igennem en målrettet indsats af medarbejdere og ledelse.

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

2.3.1 Personlig pleje og praktisk støtte

Score: 4

Vurdering:

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

Borgerne modtager relevante pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov, og de udtrykker tilfredshed med den hjælp, de modtager. En borger beskriver positivt oplevelsen af medarbejdernes respekt for borgerens ønsker og vaner, ligesom borgeren føler sig medinddraget i, hvordan personlig pleje og praktiske gøremål udføres.

Plejekollegiets medarbejdere er opdelt i tre teams, og medarbejderne beskriver deres fokus på at skabe kontinuitet, som sikrer borgerne den nødvendige pleje, støtte og omsorg. Medarbejdere, tilknyttede to teams, starter dagen med et kort fælles informativt overlap fra nattevagten og korte drøftelser af dagens opmærksomheder og aktiviteter. Teamet, tilknyttet borgere med psykiatriske og kognitive udfordringer, møder ind på samme måde, men i eget regi og med forskudt fremmøde, så et stabilt fremmøde i borgernes vågne timer sikres. Medarbejderne gennemgår ved vagtstart observationsnotater samt dagens opgaver, og kontinuitet i opgavefordelingen sikres ud fra kompleksitet og plejetyngde samt kompetencer, kontaktpersonsordning og relationer. De to sygeplejersker er tilknyttede hvert sit team, og de sikrer opfølgning på faglige indsatser og ændringer hos borgerne i tæt samarbejde med teamets social- og sundhedsassistenter. Triagering og fokus på TOBS understøttes delvist vha. Cura, og en yderligere systematik og arbejdsgang afventer, ifølge medarbejderne, en central beslutning.

Det tværfaglige samarbejde beskrives velfungerende af medarbejderne, som fremhæver samarbejdet med kommunens fysioterapeuter, hvor borgernes træningsplan samt mål indgår i plejeopgaver med efterfølgende statusopfølgning i samarbejde med fysioterapeut.

Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard og med et rehabiliterende sigte, hvor medarbejderne har fokus på, at borgerne medinddrages i plejen. Medarbejderne kan samtidigt redegøre for, hvorledes deres faglige blik anvendes til at foretage relevante observationer ved ændringer i borgernes adfærd og almene tilstand, hvorefter sundhedsfremmende og forebyggende indsatser igangsættes. Dog ses der ved en enkelt borger et betydelig vægttab, som ikke er fulgt op i ernæringscreeningen og med øvrige faglige indsatser, hvilket lægges til grund for vurderingen. Dette er drøftet med ledelse og medarbejdere.

Der ses en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard i boliger, på fællesarealer, og vedrørende hjælpemidler, og borgerne er velsoignerede, svarende til egne ønsker og vaner.

2.3.2 Pårørendesamarbejdet

Score: 5

Vurdering:

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

En borger oplyser, at borgerens ægtefælle er meget velkommen på plejekollegiet, og at borgerens pårørende gerne inviteres med til fællesspisning og aktiviteter. En anden borger fortæller, at borgerens pårørende ofte kommer til kaffe og kage, og fx skal de fejre borgerens forestående fødselsdag, hvilket borgeren ser frem til.

Medarbejderne beskriver et godt samarbejde med borgernes pårørende, og de oplyser, at et højt informationsniveau forsøges sikret af borgernes kontaktperson, som via ad hoc samtaler orienterer borgernes pårørende, når der er ændringer hos borgerne. Inddragelse af pårørende i hverdagslivet, og dermed mulighed for deltagelse i fællesaktiviteter, beskrives af medarbejderne som værdifuld og styrkende for samarbejdet og

borgernes trivsel. Flere borgere har ifølge medarbejderne dog kun et sparsomt eller intet netværk.

Inden indflytning prioriteres kontakt til eventuelle pårørende, hvorefter teamleder og kontaktperson inviterer til indflytningssamtale med kontaktteamet, som gennemgår praktiske informationer, faglige indsatser og afstemmer forventninger. Medarbejderne oplyser, at referat af indflytningssamtale efterfølgende dokumenteres og sendes til borgeren og pårørende.

Plejekollegiets ledelse inviterer pårørende til informationsmøde to gange årligt, og ledelsen beskriver et stort fremmøde, hvor alle efterfølgende samles til fællesspisning. Pårørende beskrives af medarbejdere og ledelse som initiativrige og engagerede, og ledelsen anerkender de pårørende for at have udarbejdet plejekollegiets informationsmateriale, som udleveres ved indflytning.

Klager og bekymringshenvendelser håndteres af ledelsen, som i tæt samarbejde med medarbejderne forsøger at være opsøgende og inviterer til dialog, såfremt en borger eller pårørende har behov herfor. Ifølge ledelsen er der aktuelt ingen klager.

2.3.3 Hverdagsliv

Score: 5

Vurdering:

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

Borgerne har mulighed for et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv, og borgerne gives mulighed for indflydelse og selvbestemmelse i forhold til pleje og omsorg og i forbindelse med aktiviteter og døgnrytme. En borger udtrykker tilfredshed med udbuddet af daglige aktiviteter, og borgeren fremhæver udflugter i kollegiets bus, som ofte går til Haderslev eller Kolding. En anden borger beskriver, hvor værdifuldt det opleves at blive medinddraget, imens en tredje borger nyder alenetid, hvilket respekteres af medarbejderne.

Medarbejderne redegør for plejekollegiets aktivitetsudbud, som koordineres og leveres af en aktivitetsmedarbejder, som udarbejder ugentlige aktivitetsplaner med oplevelser såsom fællessang, gudstjeneste, ture på elcykler og museumsbesøg. Aktiviteter med borgerne deles af medarbejderne i en lukket Facebook-gruppe, så borgere og pårørende kan følge hverdagslivets stjernestunder. Spontane gåture i området omkring kollegiet, hvor der plukkes blomster til bordet sammen med borgerne, værdsættes højt af medarbejderne. Medarbejderne har fokus på, at borgerne er en del af fællesskabet, og de anerkender de borgere, som nyder at hjælpe til med praktiske gøremål, som fx at gå ud med skraldespanden eller slå græs. Dertil beskriver medarbejderne begejstret om "Hotel Sillerup", hvor medarbejdere og en lille gruppe borgere hver måned inviteres til middag med tre retters menu, som serveres af køkkenpersonale klædt i tjenertøj. Fællesskabet bibringer, ifølge medarbejderne, unikke stjernestunder til gensidig glæde og fornøjelse.

Maden og måltider vurderes af borgerne som tilfredsstillende, og en borger beskriver stemningen ved måltiderne som familiære og hyggelige.

Rammerne for "det gode måltid" sikres igennem tydelig ansvars- og rollefordeling, hvor medarbejderne under måltidet skaber ro, skærmer borgere med behov herfor samt understøtter de gode relationer mellem borgerne ved hjælp af fx faste pladser og bordkort. Samarbejdet med køkkenet beskrives som velfungerende og understøttende for at imødekomme borgernes individuelle ernæringsbehov.

Tilsynet observerer en god stemning og atmosfære samt et aktivt miljø på fællesarealerne, hvor der på dagen er arrangeret fællesskab for de kvindelige borgere, som får lakeret negle og udført manicure af medarbejderne.

2.3.4 Kompetencer og udvikling

Score: 4

Vurdering:

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

Borgerne oplever en respektfuld og anerkendende omgangsform fra medarbejderne, og borgerne fremhæver medarbejderne for at være imødekommende og at anvende en afslappet og humoristisk tone. En borger udtrykker dog utilfredshed med enkelte medarbejders omgangsform, hvilket er drøftet med ledelsen, som redegør for igangsatte indsatser med henblik på at opfylde den konkrete borgers behov for nærvær.

Medarbejderne kan med eksempler redegøre for, at der i omgangstonen og samværet med borgerne lægges vægt på en ligeværdig og individuel tilgang, hvor borgerne imødekommes ud fra den enkelte borgers livshistorie, sproglige jargon og psykiske tilstand, som for nogens vedkommende kan svinge meget. Desuden beskriver medarbejderne et kollegialt fokus på at anvende en professionel adfærd og kommunikation i både den direkte tale og i omtalen af borgerne, og kulturen er kendetegnet af at give og modtage feedback på en tryk og konstruktiv måde, hvilket medarbejderne sætter stor pris på.

Ledelsen vurderer, at medarbejderne har relevante faglige kompetencer og gode rammer for faglig sparring, og der er ledelsesfokus på at forebygge omsorgstræthed og forråelse via supervision i konkrete borgerforløb. Kommunens coach forestår forløb sammen med medarbejderne, hvor fokus er at understøtte den individuelle tillæring af faglige værktøjer til brug ved konfliktfyldte situationer. Kompetenceudviklingen er aktuelt rettet mod Cura, og det kommende forløb omhandlende "Den knaldgode arbejdsplads". Ledelsen beskriver en dedikeret medarbejdergruppe, og de oplyser, at alle medarbejdere efter et halvt års ansættelse får udarbejdet DISC-profiler, som indgår i samarbejdet på de enkelte afdelinger og på tværs af kollegiet. Kollegiet har et fast introduktionsprogram, som anvendes til afløsere og nyansatte, indtil gensidig tryghed i opgaveudførelsen og i relationen til borgerne er etableret. Udvalgte medarbejdere fungerer som nøglepersoner inden for inkontinens og forflytning, og to social- og sundhedsassistenter har været på kursus i henholdsvis sår og inkontinens med efterfølgende vidensdeling på personalemøder.

Medarbejderne vurderer, at de har relevante faglige og personlige kompetencer ift. plejekollegiets målgruppe, og medarbejderne oplyser desuden om relevante kursustilbud og kompetenceudvikling i relation til kerneydelsen og konkrete borgerforløb. MUS afholdes, ifølge medarbejderne, desuden med fast interval. Plejekollegiets sygeplejersker afholder en fastlagt "faglig café", som danner ramme om undervisning i relevante emner, fx ift. inkontinens og dokumentation. Sygeplejerskerne understøtter desuden de øvrige medarbejders faglighed ved bedside undervisning og løbende faglig sparring, og medarbejderne redegør for, at deres faglige viden holdes ajourfør via VAR-portalen samt lokale retningslinjer.

Mono- og tværfaglige møder afvikles fast, og medarbejderne oplever gode muligheder for faglig sparring og vidensdeling omkring borgerne, ligesom relevante eksterne samarbejdspartnere inddrages ved behov.

Til grund for vurderingen af temaet tillægges det betydning, at enkelte aftenvagter ikke er dækkede af social- og sundhedsassistenter eller en sygeplejerske, grundet vakante stillinger.

2.3.5 Dokumentation

Score: 4	Vurdering: Tilsynet vurderer, at plejekollegiet i høj grad lever op til indikatorerne. Dokumentationen for tre borgere er gennemgået med en sygeplejerske samt superbruger i Cura, som beskriver det forudgående arbejde med implementeringen af nyt omsorgssystem. Plejekollegiets superbruger deltager i kommunens fælles undervisning, og superbruger er tilgængelig for medarbejderne med løbende sparring. Opfølgning og revidering af dokumentationen sker ifølge medarbejderne efter en fastlagt procedure, og medarbejderne redegør for deres ansvar og roller, og de oplyser, at omsorgssystemet fungerer som et aktivt redskab for hverdagens praksis. Dokumentationen fremstår opdateret og fyldestgørende udfyldt, og borgernes behov for pleje og omsorg er beskrevet handlingsvejledende i døgnrytmeplaner med udgangspunkt i borgerens helhedssituation og ressourcer, ligesom den pædagogiske tilgang er dokumenteret i relevante tilfælde. Generelle oplysninger ses udfyldte med beskrivelse af borgernes mestringsevne, vaner og ressourcer, fraset hos en relativt nyindflyttet borger, hvor samtlige felter mangler beskrivelse. Funktionsevnetilstande er vurderede og opdaterede, svarende til borgernes aktuelle funktionsniveau, og medarbejderne beskriver betydningen af dette ift. indlæggelse og opdaterede informationer i indlæggelsesrapport. Helbredstilstande er, fraset enkelte mangler, opdaterede, svarende til borgernes aktuelle sundhedsfaglige indsatser, og handleanvisninger på SUL-indsatser er ajourførte. Dog mangler enkelte handleanvisningerne fyldestgørende beskrivelser af konkrete indsatser. Faglige indsatser er generelt fulgt op, og dokumentationen er beskrevet i et professionelt og anerkendende sprog, ligesom medarbejderne kender GDPR-regler.
-----------------	--

2.4 Vurderingsskema

I tilsynene i Haderslev Kommune 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.

Vurdering	Vurderingsgrundlag
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 elementer 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 elementer 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 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.

