



Tilsynsrapport Tønder Kommune

Pleje og Omsorg
Plejecenter Hjørnegården

Uanmeldt kommunalt tilsyn
Juli 2021

Forord

Dette er afrapporteringen af et uanmeldt kommunalt 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 de indsamlede data og øvrige indtryk. Vurderingsskala findes sidst i rapporten.

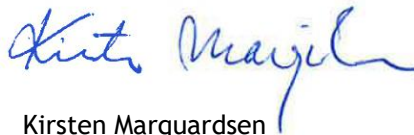
Tilsynets form, indhold, metode og afvikling er afstemt med kommunen.

På bagsiden findes information om BDO.

Med venlig hilsen



Birgitte Hoberg Sloth
Partner
Mobil: 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 Hjørnegården, Trælborgvej 4, 6261 Bredebro
Leder: Susanne Friis
Antal boliger: 24 boliger
Dato for tilsynsbesøg: Den 27. juli 2021, kl. 09.00 - 12.30
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: Interviews med: • Leder • Tre beboere • To pårørende • Tre medarbejdere Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til ledelsen om tilsynsforløbet.
Tilsynsførende: Manager Kathinka Skovbye Eriksen, pædagog og sygehjælper Manager Dorte Karlskov, sygeplejerske

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
Leder, som samlet har været ansat på centret i 11 år, har nu været centerleder i et år. Første juni tiltrådte ny teamleder, som dog har ferie på tilsynsdagen. Leder oplyser, at perioden med COVID-19 har været en udfordring for flere beboere pga. savnet af deres pårørende, og at andre har haft gavn af det lave aktivitetsniveau i huset. Ledelsen har pga. forsamlingsforbuddet ændret på arbejds gange, så medarbejderne nu arbejder i mindre teams. Det har været en stor succes for såvel beboere som medarbejdere, som oplever mere nærvær og ro i hverdagen, hvorfor denne organisering fortsætter frem over. Vennekredsen har genoptaget aktiviteter, og i nærmeste fremtid vil byens borgere igen blive inviteret med til relevante aktiviteter i dagcentret. Efter flere måneders forberedelse flyttede tre beboere med udviklingshæmning ind i oktober 2020 i det ene afsnit. Planen er, at alle afsnittets seks pladser på sigt skal tilbydes til denne målgruppe. Leder oplyser, at der har været - og stadig er - et tæt samarbejde med beboernes tidligere kontaktpersoner, hvilket har været en medvirkende årsag til den gode overgang for beboerne. Centret er udvalgt til at deltage i et kost-projekt, som skal forløbe over de næste seks måneder. Formålet er bl.a. at se på, hvordan beboernes individuelle ønsker til måltider og madlavning påvirker deres appetit og almene tilstand. Der har været afholdt fælles madlavning, og det har været en positiv oplevelse at se beboernes engagement og glæde ved at deltage. Der er vakante stillinger, og leder oplever, at det er en udfordring at få kvalificerede ansøgere, især social-og sundhedsassistenter. Centret benytter faste afløsere, som oplæres efter en fast procedure. Korttidsfraværet blandt medarbejderne er meget lavt. Langtidsfraværet, som ikke er arbejdsrelateret, har i en periode været højt, men er nu igen nedadgående.

1.2 OPFØLGNING

Opfølgning

Ledelsen oplyser, at der forsat arbejdes med at udvikle dokumentationen i Nexus via sidemandsoplæring og undervisning ved leder. Leder vurderer, at udviklingen er positiv, men at området fortsat skal prioriteres.

1.3 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at dokumentationen systematiseres, så der er sammenhæng i tilstande, handleanvisninger og observationer, svarende til beboernes aktuelle helhedssituation.
2. Tilsynet anbefaler, at afvigelser og aktuelle observationer ved beboerne konsekvent dokumenteres.
3. Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at der handles på afvigelser i beboernes tilstand, samt at de sikrer igangsættelse af relevante sundhedsfremmende og forebyggende tiltag.
4. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne tilbydes kompetenceudvikling i relation til den pædagogiske tilgang og øvrig pleje og omsorg til borgere med udviklingshæmning.

2. UANMELDT KOMMUNALT TILSYN

2.1 OVERORDNET VURDERING

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

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

Det er tilsynets overordnede vurdering, at Plejecenter Hjørnegården er et meget velfungerende plejecenter, hvor engagerede medarbejdere og ledelse medvirker til og tager et stort ansvar for beboernes trivsel og livskvalitet.

Der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på beboernes præmisser, og at aktiviteter tilbydes med udgangspunkt i beboernes interesser.

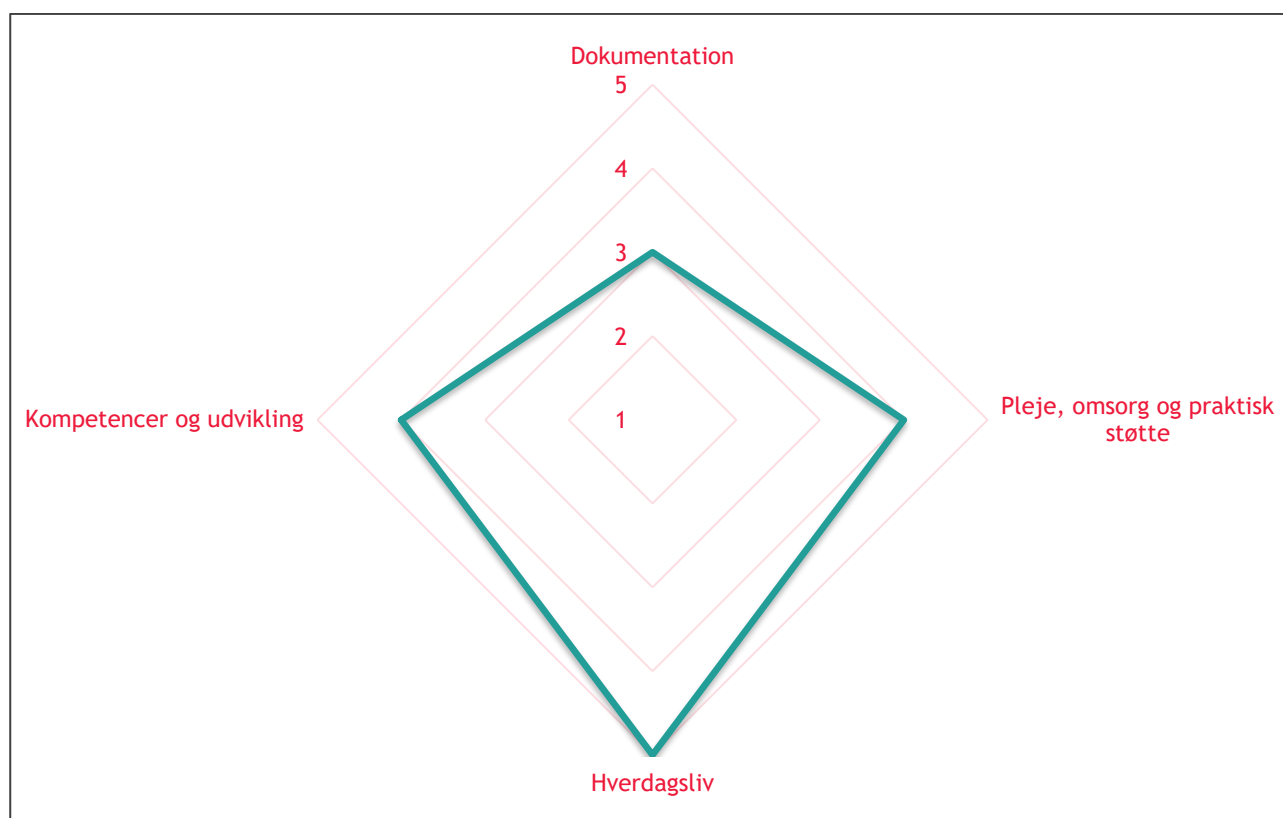
Tilsynet vurderer, at plejecentret lever op til Tønder Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne service-niveau. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en god faglig kvalitet, og medarbejderne kan på relevant vis redegøre for den rehabiliterende tilgang og ligeledes, hvad der lægges vægt på for at understøtte beboernes livskvalitet og sikre en værdig tilgang.

Tilsynet vurderer samtidig, at der fortsat er behov for et øget fokus på at skabe sammenhæng og systematik i plejecentrets dokumentationspraksis samt at sikre, at relevante sundhedsfremmende og forebyggende indsatser igangsættes rettidigt.

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: 3	Tilsynet vurderer, at plejecentret i middel grad lever op til indikatorerne. Medarbejderne arbejder ud fra en tydelig ansvarsfordeling med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis. Medarbejderne redegør for, at det er beboernes kontaktperson, der har det overordnede ansvar for, at dokumentationen løbende opdateres, men at det er et fælles ansvar, at dokumentationen er udfyldt og opdateret. Medarbejderne har god hjælp og støtte fra

	hinanden, ligesom leders målrettede indsats for at understøtte dem i den daglige dokumentation værdsættes højt. Der foretages jævnligt faglige ledelsestilsyn, og resultatet drøftes med medarbejderne i læringsøjemed. Dokumentationen fremstår delvist opdateret, men mangler overordnet systematik og sammenhæng. Fx er et observationsnotat om en beboers psykiske tilstand ikke tilknyttet den rigtige helbredstilstand. Ved en anden beboer mangler helbredsoplysninger ift. årsagen til hukommelsesproblemer. Beboernes behov for pleje og omsorg over hele døgnet er beskrevet handlingsvejledende med udgangspunkt i beboernes helhedssituation og ressourcer. Helbredstilstande er mangelfuldt udfyldt og mangler opdateringer. I flere tilfælde mangler der oprettelse på relevante tilstande, såsom en borgers vægtøgning og diabetes. Ligeledes er der ved en beboer med udviklingshæmning ikke taget stilling til, hvordan beboerens sundhed varetages. Handlingsanvisninger er delvist udfyldt og opdateret. Enkelte aktuelle indsatser mangler at blive oprettet, såsom en beboers ernæring. Hos en hjertesyg beboer ses manglende vurdering og opfølgning på vægtøgning, ligesom det ikke er dokumenteret, om der er handlet på en anden beboers forhøjede blodtryk. Dokumentationen er beskrevet i et professionelt og anerkendende sprog.
Tema 2: Pleje, omsorg og praktisk støtte Score: 4	Tilsynet vurderer, at plejecentret i høj grad lever op til indikatorerne. Beboerne modtager relevante pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov. Beboerne udtrykker stor tilfredshed med de ydelser og den omsorg, de modtager. En beboer fortæller, at vedkommende efter indflytning for ca. seks måneder siden har fået det væsentligt bedre psykisk, og at det skyldes medarbejdernes anerkendende måde at være på. Medarbejderne tilkendegiver, at det er blevet nemmere at sikre kontinuitet og sammenhæng ved beboerne efter opstarten af den nye teamorganisering, og at medarbejderne er gode til at hjælpe hinanden, også på tværs af de tre teams. Værdighedssygeplejerskerne kommer på plejecentret to gange om ugen, og ifølge leder og medarbejdere er samarbejdet velfungerende. Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard, og medarbejderne redegør for, hvordan de arbejder rehabiliterende med udgangspunkt i beboernes ressourcer. De pårørende oplever sig medinddraget og velinformeret fra såvel kontaktperson som ledelsen. Tilsynet erfarer, at medarbejderne mangler refleksioner omkring afvigelser ved to beboeres komplekse problemstillinger, og medarbejderne kan ikke redegøre for relevante sundhedsfremmende og forebyggende tiltag. Der er en hygiejnemæssig forsvarlig standard.
Tema 3: Hverdagsliv Score: 5	Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Beboerne fortæller om et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv, og at de er meget tilfredse med udbuddet af aktiviteter. Beboerne oplever at blive respekteret, anerkendt og medinddraget i den daglige pleje såvel som i aktiviteter. Beboerne vurderer, at omgangstonen er imødekommende på centret, og at medarbejdernes adfærd er respektfuld og meget omsorgsfuld. Medarbejderne lægger vægt på at skabe et godt hverdagsliv for beboerne, både i forhold til tilrettelæggelse af pleje og omsorg og i forbindelse med aktiviteter og samvær. De lægger vægt på, at omgangstonen er afslappet og tager udgangspunkt i beboernes personlige livsstil, sproglige jargon og dagsform. Beboerne er meget tilfredse med maden og måltiderne, og de tilkendegiver, at deres individuelle ønsker forsøges indfriet.

	Medarbejderne har fokus på at skabe gode rammer om måltiderne i form af små miljøer, hvor de deltager sammen med beboerne. Medarbejderne er opmærksomme på madens og måltidets betydning for beboernes livskvalitet, og medarbejderne er bevidste om deres rolle og ansvar i forhold til måltiderne og beboernes ernæring. Det observeres, at alle bordene er dækket fint med farverige servietter, og der er friske blomster. Tilsynet observerer, at medarbejderne er meget opmærksomme på, hvordan beboerne har det, og de tilpasser deres kommunikation efter den enkelte beboers individuelle behov, fx benyttes humor, stille stemmeføring og fysisk berøring. Ligeledes ses der en afslappende stemning i forbindelse med, at dagcentrets brugere spiller kort sammen med centrets beboere og medarbejdere.
Tema 4: Kompetencer Score: 4	Tilsynet vurderer, at plejecentret i høj grad lever op til indikatorerne. Ledelse og medarbejdere vurderer, at der er de relevante faglige kompetencer til stede, og medarbejderne oplever gode muligheder for faglig sparring ved kollegaer, ledelsen og øvrige samarbejdspartnere. Medarbejderne beskriver, at der er et godt læringsmiljø på centret med plads til at sige til og fra over for opgaver samt en struktureret arbejdsgang ved uddelegering af ydelser. Samtlige medarbejdere skal på et fem dages kursusforløb i akutuddannelse, hvor de bl.a. bliver introduceret til principperne ISBAR og ABCDE. Leder har et stort ønske om, at der på sigt kan ansættes en centersygeplejerske, som medarbejderne dagligt kan sparre med ift. beboernes mange komplekse problemstillinger. Medarbejderne tilkendegiver, at de mangler viden omkring især den pædagogiske tilgang til centrets nye målgruppe. De beskriver, hvordan de forsøger at aktivere og skabe de bedste rammer for beboerne, men de oplever usikkerhed ift., om tilgangen er den rigtige. Leder oplyser, at medarbejderne har mulighed for faglig sparring med en pædagog, som har delvis erfaring med målgruppen.
Årets tema: Værdighed	Leder oplyser, at begrebet værdighed er et punkt, der ofte drøftes på personalemøder. Det er et kontinuerligt fokusområde, og leder er opmærksom på at opretholde en kultur, hvor medarbejdere og ledelse giver hinanden feedback, også ved uhensigtsmæssig adfærd. Medarbejderne redegør for, at beboernes livskvalitet og værdighed er det vigtigste, og at de tilpasser deres pleje og omsorg efter den enkelte beboers vaner, livsstil og aktuelle behov. Beboernes livshistorie indtænkes i den daglige kontakt, ligesom de pårørende inddrages i det omfang, beboerne ønsker det. Drøftelsen omkring ønsker til den sidste tid vurderes individuelt alt efter, hvornår den enkelte beboer føler sig klar til at tage samtalen med medarbejderne.



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.