

Tilsynsrapport Haderslev Kommune

Voksen og Sundhed
Plejecenter Kildebakken

Uanmeldt kommunalt tilsyn
August 2022

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: 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 pladser til kognitivt svækkede borgere samt borgere med demens.
Dato for tilsynsbesøg: Den 3. august 2022, kl. 8.00 - 13.00
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: Interview med: <ul style="list-style-type: none">• Teamleder• En borger• Fire medarbejdere Tilsynsførende var undervejs i tilsynet i dialog med flere borgere og foretog observationsstudier på fællesarealer. Tilsynet blev afrundet sammen med teamleder og en sygeplejerske, som fik en kort tilbagemelding om tilsynsforløbet og foreløbige vurderinger.
Tilsynsførende: Manager Dorte Karlskov, sygeplejerske

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Leder har ferie på tilsynsdagen, hvorfor tilsynet indledes og gennemføres med teamleder og den ene af centrets to sygeplejersker. Teamleder og sygeplejersken fremviser oversigt over årets indsatsområder, og redegør for, hvor langt de er med de mange forskellige kvalitetssikrings- og udviklingstiltag. Områderne omhandler indsatser vedrørende medarbejdernes arbejdsmiljø samt udvikling af kerneydelsen, fx optimering af medicinbehandling og dokumentationspraksis, mere rehabilitering ifm. måltiderne samt involvering af de pårørende i borgernes hverdagsliv. Plan for årets kompetenceudvikling er ligeledes beskrevet på oversigten.</p> <p>Centrets to sygeplejersker har faciliteret en workshop for samtlige medarbejdere, hvor omdrejningspunktet var kommunens projekt vedrørende ”En værdig hverdag”, hvor medarbejderne, med udgangspunkt i principperne fra personcentreret omsorg, reflekterede over egen praksis i samspelet med borgerne.</p> <p>”Udeliv” er et andet projekt som netop er igangsat, hvor en ph.d.-studerende, over en periode på tre år, skal undersøge, hvordan borgerne påvirkes af udeaktiviteter og udelivet. Projektet involverer borgere, pårørende, ledelsen samt medarbejderne.</p> <p>Rekruttering og fastholdelse er ikke aktuelt en udfordring, og ifølge ledelsen dækkes vagter af faste afløsere og fire tværgående medarbejdere, som kender borgerne særdeles godt. Fraværet beskrives af leder som stabilt i den lave ende.</p>

1.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler ledelse og medarbejdere at sikre, at faglige indsatser konsekvent følges op og dokumenteres i journalsystemet.
2. Tilsynet anbefaler ledelsen at sikre, at medarbejderne overholder deres tavshedspligt vedrørende borgerrelaterede drøftelser.

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 meget velfungerende plejecenter, hvor engagerede medarbejdere og ledelse medvirker til trivsel for målgruppen. Der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges med udgangspunkt i borgernes ønske, dagsform og livshistorie.

Tilsynet vurderer, at plejecentret lever op til Haderslev Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau på området. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en høj borgeroplevet kvalitet, og medarbejderne kan på relevant vis redegøre for, hvordan de arbejder med udgangspunkt i principperne fra personcentreret omsorg.

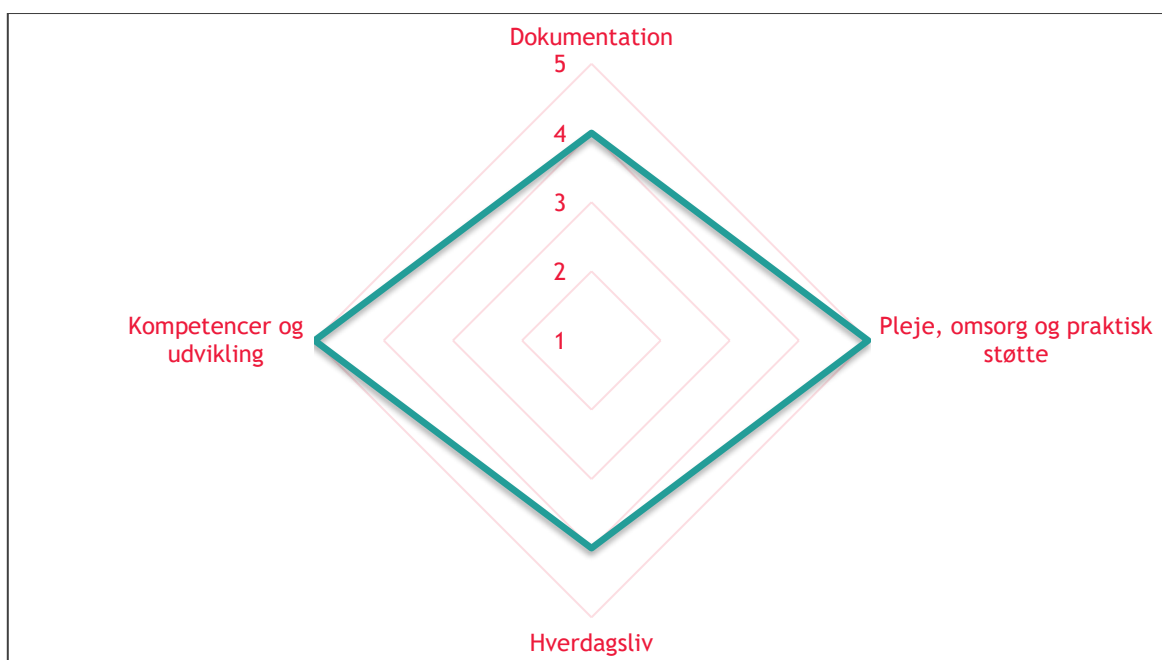
Pårørendesamarbejdet er velfungerende og højt prioriteret af medarbejdere samt ledelse.

Der er i alt givet to anbefalinger fordelt på temaerne dokumentation og hverdagsliv.

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
<p>Tema 1: Dokumentation</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Dokumentationen er for tre borgere gennemgået sammen med en sygeplejerske og delvist med teamleder.</p> <p>Medarbejderne redegør tydeligt for deres ansvar og roller i arbejdet med dokumentationen, som understøtter kvaliteten i daglig praksis, og de oplyser, at dokumentationen fungerer som et aktivt redskab for hverdagens praksis. Medarbejderne er sidemandsoplært to og to af sygeplejerskerne, hvilket de vurderer har øget deres dokumentationskompetencer markant. Medarbejderne anerkender ledelsen for at planlægge dokumentationstid, da det ellers kan være svært at nå i en travl hverdag. Borgernes journaler opdateres løbende, samt hver tredje måned af borgers kontaktperson og kontaktsygeplejerske.</p> <p>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, og i relevante tilfælde med beskrivelser af borgernes behov for en pædagogisk tilgang. En forholdsvis nyansat afløser oplever, at døgnrytmeplanerne er meget brugbare og tilstrækkeligt udfyldt, samt at de medvirker til kontinuitet i plejeopgaver.</p> <p>Generelle oplysninger er, fraset enkelte mangler, fyldestgørende udfyldt med beskrivelser af borgernes mestringsevne, ressourcer og livshistorie.</p> <p>Funktionsevnetilstande er vurderet og opdateret svarende til borgernes aktuelle funktionsniveau.</p> <p>Helbredsoplysninger er udfyldt og løbende opdateret, og relevante tilstande er oprettet og evalueret, fraset én borgers behov for hudpleje. Der er handleanvisninger på SUL-ydelser. En borgers ernæringsindsats er dog ikke fulgt op med de aftalte faste vejninger, hvilket sygeplejersken følger op på umiddelbart efter tilsynet.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et 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 udtrykker tilfredshed med den pleje og støtte, som de ydes af medarbejderne. Borgerne beskriver medarbejderne som meget søde og hjælpsomme.</p> <p>Medarbejderne formår at skabe kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg, f.eks. ved kontaktpersonordning og sparring med centrets sygeplejersker, som hver morgen møder ind og koordinerer dagens opgaver med de øvrige medarbejdere. Sygeplejerskerne er desuden opsøgende i afdelingerne flere gange dagligt, ligesom de følger op på forværringsnotater i Nexus. Medarbejderne oplyser, at de bruger Tom Kitwood modellen ved borgerkonferencer, og de redegør for principperne fra personcentreret omsorg, som en integreret metode i levering af kerneydelsen. Med eksempler reflekterer medarbejderne over, hvordan de observerer borgerne og reagerer på adfærdssændringer, der fx kan skyldes infektion eller smerter, som borger ikke selv verbalt kan udtrykke. Pleje og omsorgsydelser tilbydes borgerne under hensyntagen til, hvornår borgerne bedst kan samarbejde om fx bad eller personlig pleje, og medarbejderne oplyser, at nogle borgere får bad inden sengetid af den årsag.</p>

	<p>Medarbejderne er meget opmærksomme på at inddrage borgernes ofte meget begrænsede ressourcer, fx ved guidning og spejling i den rehabiliterende tilgang med henblik på, at borgerne bevarer deres funktioner.</p> <p>Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard og med afsæt i den enkelte borgers aktuelle dagsform. Der er relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, og borgerne er velsoignerede, og der ses overalt en god hygiejnemæssig standard.</p>
<p>Tema 3: Hverdagsliv</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne har mulighed for et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv, og medarbejderne forsøger at lave små aktiviteter med plads til nærvær i de respektive afdelinger under stor hensyntagen til borgersammensætningen og borgernes dagsform, som kan svinge fra time til time. Medarbejderne redegør for, hvordan de tilpasser deres pædagogiske tilgang til borgernes individuelle behov, som fx lav stimuli og skærmning, ligesom de løbende vurderer om borgerne udviser tegn på over- eller understimulering.</p> <p>Medarbejderne forsøger at inddrage den store indhegnede have samt de tilknyttede altaner, der er på alle afdelinger, så borgerne mærker vind og vejr, ligesom årets gang og begivenheder fejres. Fx har hele centret netop fejret Vingegaards Tour de France-sejr med gule blomster og flag. To af Trygfondens besøghunde har deres faste gang på centret - til stor glæde for borgerne.</p> <p>De fleste borgere indtager deres måltider i afdelingens spisestue, hvor de sidder sammen med medarbejderne, som deltager med pædagogiske måltider. Medarbejderne er bevidste om deres roller under måltidet og skaber ro og genkendelighed, ligesom de er opmærksomme på at understøtte borgernes interne relationer ved fx små borde, hvor borgerne kan sidde sammen to og to. Borgernes ernæringsmæssige tilstand følges, bl.a. ved jævnlig vejning, og der samarbejdes med sygeplejersken ved ernæringsmæssige problemstillinger.</p> <p>Ledelsen og medarbejdere er meget optaget af, at kulturen på plejecentret er præget af omsorg og værdighed i alle situationer, og medarbejderne anvender taktil stimulering i relevante tilfælde, ligesom de løbende afprøver hjælpemidler, der skaber tryk for borgerne. Medarbejderne er opmærksomme på at foregribe forråelse, og de har indbyrdes fokus på, hvordan der kommunikeres til og om borgerne. Brud på omgangstonen drøftes indbyrdes og med ledelsen, hvis det skønnes nødvendigt, hvilket dog ikke har været tilfældet.</p> <p>Tilsynet observerer ved rundgang på plejecentret, at medarbejderne anvender en anerkendende og respektfuld omgangstone i dialogen med borgerne, samt ofte giver borgerne et kram eller anden fysisk berøring. Tilsynet overhører dog medarbejdere, i påhør af andre borgere, højlydt tale om en anden borger, hvilket ligger til grund for den samlede vurdering.</p>
<p>Tema 4: Kompetencer og udvikling</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Teamleder og medarbejderne vurderer, at centret normalt har de rette faglige og personlige kompetencer til arbejdet med centrets målgruppe. Centret tilbyder målrettet oplæring af afløserne, som alle gennemfører et fastlagt introprogram med følgedage med uddannede medarbejdere, som introducerer dem godt til opgaverne og borgerne. En ufaglært medarbejder bekræfter dette, og tilkendegiver tryk i måden, hvorpå introduktionen er gennemført.</p>

	<p>Mus er ikke afholdt efter pandemien, men teamleder forventer, at de gennemføres i løbet af efteråret. Medarbejderne oplyser, at de løbende får tilbudt undervisning via e-learning i fx magtanvendelse, a-b-c demens og medicin håndtering, ligesom team- og gruppemøder er genoptaget efter nedlukningen. Vidensdeling, med inddragelse af kommunens kliniske retningslinjer, sker løbende i afdelingerne, og de faste medarbejdere er særligt opmærksomme på at inddrage afløsere og elever i faglige drøftelser vedrørende borgerne.</p> <p>Centret har et velfungerende samarbejde med huslægen, og kan trække på kommunens øvrige eksterne specialistkompetencer ved behov.</p> <p>Medarbejderne redegør med eksempler for etiske og pædagogiske metoder, der kan forebygge udadreagerende adfærd og konflikter. Medarbejdere oplever gode muligheder for faglig sparring med sygeplejerskerne, og oplyser, at ledelsens synlighed og anerkendelse i hverdagen medvirker til et godt arbejdsmiljø. Medarbejderne beskriver et godt fællesskab og samarbejde i dagligdagen.</p>
<p>Årets tema: Pårørendesamarbejdet</p> <p>Ingen score</p>	<p>Teamleder oplyser, at der ikke har været klager eller bekymringshenvendelser, men ledelsen vil, såfremt dette bliver aktuelt, følge op med borger, pårørende og relevante medarbejdere.</p> <p>Centret har ikke et etableret bruger-/ pårørenderåd, men teamleder og sygeplejersken redegør med eksempler på, hvordan pårørendesamarbejdet er en prioriteret del af kerneydelsen. Ledelse og medarbejdere drøfter ofte, hvordan de pårørende kan inddrages i borgernes hverdagsliv, ligesom de pårørende altid imødekommes med et smil og en hilsen fra medarbejderne.</p> <p>Der afholdes indflytningssamtale med borger og pårørende, hvor forventninger afstemmes og rammer aftales sammen med sygeplejerske, kontaktperson og teamleder.</p> <p>Medarbejderne opfordrer de pårørende til at hjælpe med at udfolde borgernes livshistorie, hvis borgerne ikke selv kan. Kendskab til en borgers livshistorie, ønsker og vaner har, ifølge medarbejderne, stor betydning for at yde borgeren hjælp til en god start ved indflytning. Sygeplejersken følger op på indflytningssamtalen med de pårørende, og såfremt de har behov en opfølgende samtale, afholdes denne.</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.