

Tilsynsrapport Haderslev Kommune

Voksen og Sundhed
Plejecenter Kildebakken

Uanmeldt kommunalt tilsyn
August 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 Karlskov

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 plejecentret og tilsynet

Navn og Adresse: Plejecenter Kildebakken, Varbergvej 13, 6100 Haderslev

Leder: Kirsten Raun Østergaard

Antal boliger: 52 pladser til kognitivt svækkede borgere samt borgere med demens.

Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 28. august 2023, kl. 08.00 - 12.00

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Leder
- Tre borgere, som dog kun i begrænset omfang kan indgå i interviewet, grundet deres kognitive niveau
- Fem medarbejdere

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

Tilsynsførende:

Manager, Dorte Karlskov, sygeplejerske

1.1 Aktuelle vilkår

Tilsynet indledes med leder, som oplyser om et velfungerende plejecenter med engagerede og dygtige medarbejdere, der hver dag gør en indsats for at give borgerne en god og tryk hverdag. Målgrupperne på plejecentret udgør, ifølge leder, primært borgere med demens i moderat til svær grad, og leder oplyser i den forbindelse om et systematisk og fagligt fokus på, at samtlige medarbejdere introduceres til og efterlever principperne fra Personcentrets Omsorg, som er den grundlæggende tilgang, borgernes mødes ud fra. Plejecentrets tre sygeplejersker underviser løbende nuværende og nye medarbejdere i Personcentreret Omsorg, ligesom fastlagte borgerkonferencer tager afsæt i Tom Kitwoods teori.

I løbet af de sidste år har plejecentret arbejdet med at nedbringe borgernes forbrug af psykofarmaka, og ledelse og en sygeplejerske oplyser om stor succes på området. Succesen tilskrives et stort fokus på netop at møde borgerne pædagogisk og med blik for den enkelte borgers behov.

Projekt "Udeliv" er faciliteret af en Ph.d.-studerende, og har været i gang i en længere periode, og leder beskriver projektet som givende for borgere, pårørende og medarbejdere. Ifølge leder har forløbet givet nye indsigter ift., hvad udelivet kan bibringe af glæder, fx anvendes plejecentrets store have dagligt af alle, ligesom medarbejderne inddrager blomster og frugter fra haven i hverdagslivet på de seks mindre afdelinger.

Ifølge leder er der ingen vakante stillinger, og sygeplejerskerne blev i januar opnormeret fra to til tre. Fraværet er aktuelt præget af enkelte langtidssygemeldte medarbejdere, som enten er stoppet, opsagte eller på vej tilbage til arbejdet igen. Korttidsfraværet er lavt.

1.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

1.2.1 Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

1.2.2 Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler medarbejderne at sikre opfølgning på faglige indsatser, herunder at tilbyde borgerne vejning, som planlagt i dokumentationen, samt sikre opfølgning på ernæringsindsatser ved afvigelser fra habituel tilstand.
2. Tilsynet anbefaler ledelse og sygeplejersker en fortsat målrettet indsats på dokumentationsområdet i samarbejde med medarbejderne, så en opdateret dokumentation sikres indenfor følgende områder:
 - At besøgsplaner opdateres med fyldestgørende beskrivelser af borgernes pleje- og omsorgsbehov for hele døgnet, og at den pædagogiske tilgang udfoldes målrettet den enkelte borgers behov.
 - At funktionsevnetilstande vurderes og opdateres, svarende til borgerne funktionsniveau.
 - At den sundhedsfaglige dokumentation, herunder helbredsoplysninger og helbredstilstande, opdateres, jf. gældende krav på området og kommunens retningslinjer.
 - 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 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 velfungerende plejecenter med engagerede medarbejdere og ledelse, som medvirker til trivsel for borgerne og deres pårørende igennem et værdigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv, som tager afsæt i principperne for hjemlighed og udeliv.

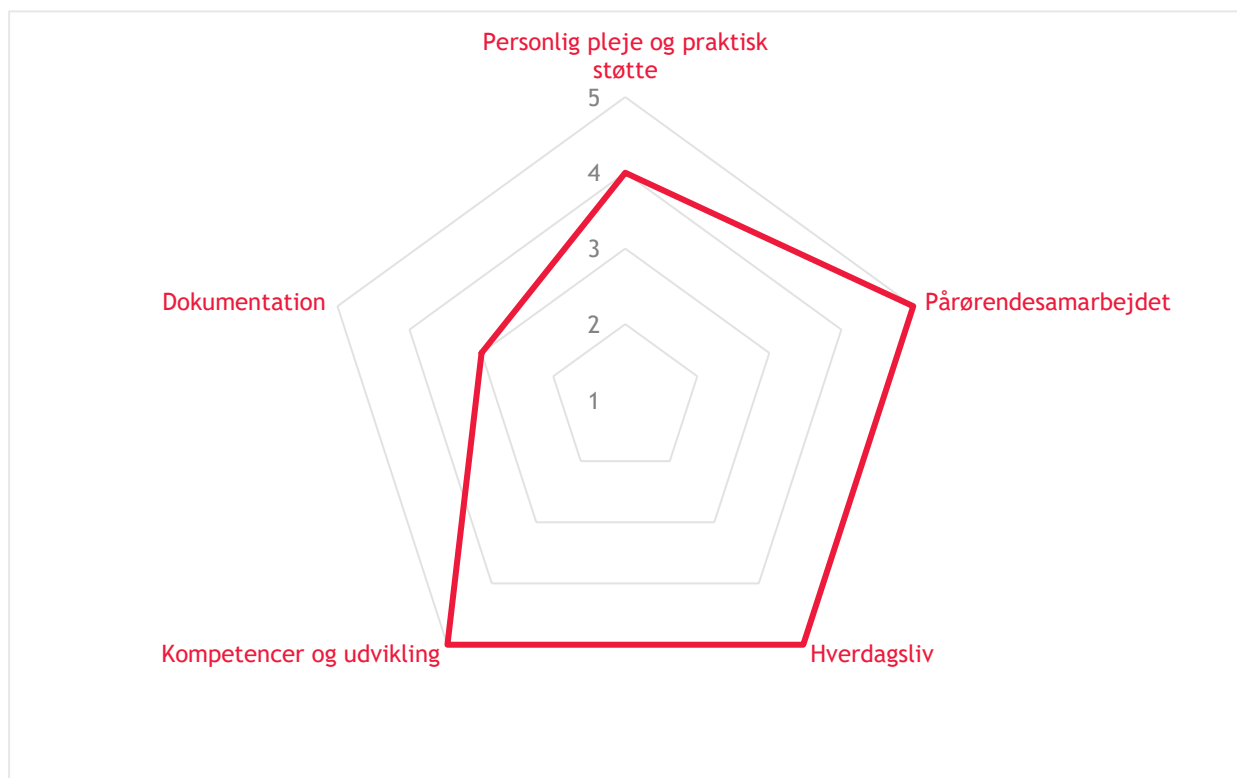
Tilsynet vurderer, at plejecentret lever op til Haderslev Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau på området. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en høj faglig kvalitet, og medarbejderne kan fagligt redegøre for, hvordan de arbejder metodisk med Personcentreret omsorg i mødet med den sårbare borgergruppe. Det rehabiliterende og vedligeholdende sigte, samt sundhedsfremmende og forebyggende metoder, indgår ligeledes i leveringen af kerneydelsen.

Tilsynet har givet anledning til to anbefalinger, hvor anbefalingen vedrørende dokumentationen er udfoldet i fire underpunkter. I den forbindelse vurderer tilsynet, at manglerne vedrørende dokumentationen kan udbedres igennem et fortsat målrettet arbejdet af både 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 plejecentret i høj grad lever op til indikatorerne.

Borgerne udtrykker tilfredshed med de pleje- og omsorgsydelser de modtager, og som svarer til deres behov. Borgerne tilkendegiver tilfredshed med hjælpen, og måden den udføres på, og en borger oplyser, at medarbejderne altid er smilende og klar til at hjælpe.

Plejecentret skaber kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg via kontaktpersonordning og orientering i dokumentationen, ligesom medarbejderne beskriver, at et godt borgerkendskab sikrer, at de kan handle på selv små afvigelser hos borgerne, som borgerne ofte ikke selv formår at give udtryk for. Medarbejderne samles hver morgen til koordinerende møde i to afdelinger, hvor oplæsning af observationsnotater og orientering i Cura sker i fællesskab, efterfulgt af koordinering af opgaver, som fordeles ud fra kompleksitet og relation. Medarbejderne redegør for en fleksibel hverdag, idet borgernes dagsform er svingende, og medarbejderne udtrykker stor opmærksomhed på borgernes selvbestemmelse og ønsker i plejesituationer. Opsamling på observationer og faglige indsatser sker løbende sammen med sygeplejerskerne, som kommer rundt i afdelingerne flere gange dagligt, ligesom borgergennemgang på DTK-møder afvikles ad hoc. Ved ændringer i borgernes tilstand inddrages sygeplejerskerne, og ved behov involveres kommunens akutteam. Den helhedsorienterede indsats understøttes desuden via et velfungerende tværfagligt samarbejde med relevante samarbejdspartnere, fx terapeuter, omsorgstandplejen samt huslægen, som har faste besøg på centret. Medarbejderne redegør desuden kompetent for, hvordan borgernes mødes med afsæt i principerne fra Personcentreret omsorg, ligesom pædagogiske tilgange anvendes. Magtanvendelsesregler kender medarbejderne til, og de viser i den forbindelse forståelse for gråzonerne mellem omsorgssvigt og omsorgspligt.

Medarbejderne redegør for at pleje og omsorg leveres med et rehabiliterende sigte, hvor borgerne anvender egne ressourcer i det omfang, de formår, fx ved ADL og forflytninger. Medarbejderne oplyser desuden om relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, hvor de løbende observerer forandringer hos borgerne, fx ift. hudpleje, ernæring og almen tilstand.

Tilsynet observerer en tilfredsstillende hygiejnemæssig standard i de besøgte boliger og på fællesarealerne, som ligeledes gør sig gældende vedrørende borgernes hjælpemidler.

Til grund for vurderingen tillægges det betydning, at en borgers vægttab ikke er fulgt relevant op.

2.3.2 Pårørendesamarbejdet

Score: 5

Vurdering:

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

En borger giver udtryk for, at borgerens pårørende er velkomne på plejecentret, og at borgeren er tilfreds med samarbejdet mellem medarbejderne og de pårørende.

Medarbejderne oplever et velfungerende og tæt samarbejde med borgernes pårørende, som beskrives som en god ressource. Samtidig redegør medarbejderne for, at pårørende skal mødes individuelt, og at de har forskellige behov, hvilket medarbejderne respekterer.

Leder redegør for et velfungerende pårørendesamarbejde, hvor både ledelse og medarbejdere ofte har et stort kendskab til de pårørende, grundet en målrettet indsats for at opbygge tillidsfulde relationer og et godt samarbejde med dem. Inden indflytning har leder eller teamleder første kontakt, og pårørende inviteres med til indflytningssamtalen, hvor gensidig forventning afstemmes, og borgerens livshistorier forsøges indhentet. Ved indflytningssamtalen deltager en sygeplejerske og borgerens kontaktperson, og borgeren og pårørende inviteres efter kort tid til en opfølgende samtale.

Der er ledelsesmæssigt fokus på, at de pårørende inddrages i hverdagslivet og løbende orienteres om ændringer hos borgerne i det omfang, de ønsker. Aktuelt har centret ikke et bruger-pårørenderåd, men inden længe opstarter to sygeplejersker et "design projekt" med henblik på yderligere udvikling af pårørendesamarbejdet, fx ved at etablere pårørendecafé med fagligt oplæg. Leder oplyser om stor tilslutning fra borgernes pårørende til sommerfesten, som blev afholdt i juni.

Ifølge leder har der ikke været klager eller bekymringshenvendelser siden sidste tilsyn.

2.3.3 Hverdagsliv

Score: 5

Vurdering:

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

Borgerne udtrykker tilfredshed med udbuddet af aktiviteter, og en borger beskriver hyggestunder i haven, mens en anden borger primært nyder alene tid i egen lejlighed med gamle danske film og ro.

Borgerne medinddrages i hverdagslivet på plejecentret, og de har mulighed for at deltage i et varieret udbud af aktiviteter, hvor frivillige og en medarbejder er tovholder på aktiviteter. Tovholder afholder "krea-klub", hvor borgere, der profiterer af fællesskabet, mødes på en afdeling, hvorefter det på dagen besluttes, om der fx skal males, strikkes eller bages småkager. Derudover tilbyder plejecentret gudstjeneste, besøgs-hunde, gymnastik og korsang, og medarbejderne redegør med eksempler for deres opmærksomhed på at gribe øjeblikket til stjernestunder, fx ifm. bad og personlig pleje, hvor medarbejderne ofte synger sammen med borgerne. Borgernes livshistorier, vaner og dagsform indgår i medarbejdernes tilbud om aktiviteter, hvor borgere, som tidligere har nydt at hjælpe med hverdagsaktiviteter eller havearbejde, tilbydes dette.

Maden beskrives af borgerne som velsmagende, og en borger oplever hyggelige måltider.

Medarbejderne er opmærksomme på måltidets betydning for borgernes livskvalitet og ernæringstilstand, og de har stor opmærksomhed på at skabe en hyggelig stemning, og de deltager med pædagogiske måltider. En pæn borddækning understøtter ifølge medarbejderne et hjemligt miljø, hvorfor medarbejderne prioriterer friske blomster i vaser og servietter, ligesom de understøtter et roligt miljø ved at placerer sig strategisk korrekt ved bordet for at imødekomme samtlige borgeres behov.

Medarbejderne beskriver et godt samarbejde med køkkenmedarbejderne, og de reflekterer i den forbindelse over, at kvaliteten af maden og udbuddet af mellemmåltider er blevet væsentligt forbedret efter, at køkkenet har fået ny økonoma, som ligeledes involveres, når borgere får behov for en målrettet ernæringsindsats.

På alle afdelinger afspilles roligt og afdæmpet musik, og borgerne sidder samlet eller hver for sig, hvor de enten er i gang med en aktivitet eller kigger roligt ud ad vinduerne eller holder øje med dem, der går forbi. På en afdeling er "Krea-klubben" i gang, og tilsynet bemærker en medarbejder, som roligt og i et afdæmpet toneleje taler med en borger om gamle dage, imens andre er i gang med at male.

2.3.4 Kompetencer og udvikling

Score: 5

Vurdering:

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

Borgerne oplever, at kommunikationen og adfærden er respektfuld og anerkendende, og at samtlige medarbejdere er omsorgsfulde, uanset hvornår på døgnet borgerne har brug for hjælp.

Kommunikationen og adfærden er ifølge medarbejderne respektfuld og anerkendende, og medarbejderne redegør samstemmigt for, hvordan de møder borgerne med nærvær, ligeværdighed og omsorg. Medarbejderne har ikke oplevet uhensigtsmæssig adfærd eller kommunikation, og de oplever et tillidsfuldt og trygt miljø med plads til at sige til og fra over for opgaver samt give og modtage kollegial feedback. Medarbejderne reflekterer over, at det kræver både faglige og personlige kompetencer at arbejde på plejecentret, da borgernes dagsform svinger meget, hvilket ifølge medarbejderne stiller krav til dem om at være omstillingsparate, rummelige og med blik for og forståelse for den enkelte borgers livssituation.

Leder oplyser om et løbende fokus på at sikre og udvikle medarbejdernes faglige såvel som personlige kompetencer, og leder vurderer, at medarbejderne har et højt fagligt niveau. Ifølge leder er det en forventning, at medarbejderne arbejder ud fra plejecentrets værdier og faglige metoder, fx ift. Personcentreret omsorg. Leder oplyser, at medarbejderne inddrages vedrørende kommende udviklingstiltag, og at de tre sygeplejersker løbende underviser medarbejderne i relevante faglige emner, fx vedrørende hygiejne. Medarbejderne gennemfører årligt E-learning i ABC-demens, magtanvendelse og medicin håndtering, og tre gange årligt underviser sygeplejerskerne i korrekt medicin håndtering og medicindosering. Derudover er der stort fokus fra ledelse og sygeplejersker på, at medarbejderne oplæres i den grundlæggende sygepleje, så deres kompetencer udvikles, målrettet borgernes behov. Inden længe igangsættes et forløb med omsorgstandplejen med henblik på at oplære medarbejderne i korrekt mundhygiejne, og leder oplyser, at medarbejderne ligeledes har modtaget undervisning fra Odense Diabetescenter i diabetes og kost i relation hertil. Leder afholder desuden årlige MUS.

Medarbejderne oplever at være fagligt godt klædt på til opgaverne, og at et godt internt tværfagligt samarbejde understøtter deres faglige udvikling, og holder deres viden ajour. Ved behov for øget viden inddrages sygeplejerskerne, som faciliterer kontakten til eksterne samarbejdspartnere eller understøtter og underviser medarbejderne i relation til borgerforløb og dokumentation. Nøgelpersoner inden for fx dokumentationen og hygiejne medvirker ifølge medarbejderne ligeledes til, at deres faglige niveau holdes ajour, da nøgelpersonerne løbende vidensdeler den nyeste viden på området.

Nye medarbejdere introduceres til opgaver ud fra et fast introduktionsprogram og med følgedage med de faste medarbejdere, hvor de oplæres til borgerne forud for selvstændigt arbejde. Nye medarbejdere og elever gennemfører ligeledes E-learning samt undervises af sygeplejerskerne, og introduktionsperioden følges op ledelsesmæssigt.

Mono- og tværfaglige møder afholdes fast, og retningslinjerne fra VAR-portal og kommunens intranet anvendes af medarbejderne ved tvivl om, hvordan en opgave skal udføres.

Tilsynet bemærker, at medarbejdernes tilgang på samtlige afsnit er anerkendende, respektfuld og omsorgsfuld, og de tager sig tid til at hilse på eller give et kram til borgere, der kommer forbi.

Tilsynet observerer medarbejdere, der fagligt kan redegøre for anvendte metoder og tilgange samt reflekteret redegør for, hvordan principperne for Personcentreret omsorg anvendes i samspillet med borgerne.

2.3.5 Dokumentation

Score: 3	<p>Vurdering:</p> <p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i middel grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Dokumentationen er for tre borgere gennemgået sammen med to medarbejdere og leder, som oplyser om implementeringen af Cura, der opstartede i maj måned. Medarbejdere, med ansvar for dokumentationen, har modtaget undervisning, og efterfølgende videreformidlet viden igennem undervisning og sidemandsoplæring til øvrige medarbejdere. Ifølge leder og medarbejdere afventes arbejdsgangsbeskrivelser over, hvordan de forskellige dele af dokumentationen skal udfyldes og opdateres.</p> <p>Medarbejderne beskriver deres ansvar og roller i arbejdet med dokumentationen, som understøtter kvaliteten i daglig praksis igennem observationsnotater og planlægningen af opgaver.</p> <p>Dokumentationen fremstår delvist opdateret og fyldestgørende. Borgernes behov for pleje og omsorg er generelt beskrevet handlingsvejledende i besøgsplaner med udgangspunkt i borgerens helhedssituation og ressourcer, fraset hos to borgere, hvor hjælpen til guidning og nathjælpen mangler tydelig beskrivelse.</p> <p>Generelle oplysninger er udfyldte, men de mangler i et tilfælde en generel opdatering ift. borgerens helhedssituation. Helbredsoplysninger mangler i alle tre tilfælde ajourføring og afklaring af, hvordan de skal dokumenteres i Cura.</p> <p>Funktionsevnetilstande er i to tilfælde vurderede og opdaterede, svarende til borgernes aktuelle funktionsniveau.</p> <p>Helbredstilstande er delvist opdaterede, men der mangler i et tilfælde beskrivelse af borgerens tandstatus, og hos en anden borger er helbredstilstande vedrørende borgers cirkulation og kognitive niveau oprettede, men ikke udfyldte. Handleanvisninger på SUL-indsatser er oprettede, men kun i varierende grad opdaterede.</p> <p>Observationsnotater ses løbende oprettet og evalueret.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et i professionelt og anerkendende sprog.</p>
-----------------	---

2.4 Vurderingsskema

I tilsynene i Haderslev Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

Vurdering	Vurderingsgrundlag
Score: 5	<p>Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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	<p>Indikatorerne er i høj grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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	<p>Indikatorerne er i middel grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none">• 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	<p>Indikatorerne er i lav grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none">• 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. <p>Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.</p>
Score: 1	<p>Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none">• 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. <p>Det samlede tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.</p>

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.

