

Tilsynsrapport Haderslev Kommune

Voksen og Sundhed
Kong Frederik IX Plejecenter

Uanmeldt kommunalt tilsyn
September 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: Kong Frederik IX Plejecenter, Ribe Landevej 128, 6100 Haderslev
Leder: Lena Kristiansen Schmidt
Antal boliger: 58 plejeboliger, hvoraf flere huser ægtefolk, hvorfor det samlede borgerantal aktuelt er 61
Dato for tilsynsbesøg: Den 7. september 2022, kl. 08.00 - 12.45
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Teamleder• Fire borgere• Fire medarbejdere Tilsynet blev afrundet sammen med teamleder og centersygeplejerske, som fik en kort tilbagemelding om tilsynsforløbet og foreløbige vurderinger.
Tilsynsførende: Manager Dorte Karlskov, sygeplejerske

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Tilsynet indledes og gennemføres med teamleder og centersygeplejerske, da leder på tilsynsdagen afvikler ferie. Teamleder og centersygeplejerske oplyser om et konstant fokus på at kvalitetssikre kerneydelserne, og en prioriteret indsats er løbende praksisnær kompetenceudvikling af medarbejderne. Samtlige social- og sundhedsassistenter har fx faste følgedage med centersygeplejersken, hvor de oplæres og introduceres til SUL-ydelser, den sundhedsfaglige koordinering og dokumentationen. Målgruppen spænder fra 61-99 år, og ifølge centersygeplejersken er kompleksiteten i borgerforløbene stigende, og flere borgere er multimorbide med både kognitive udfordringer og misbrugsproblematikker. Medarbejderne tilbydes løbende supervision i relevante tilfælde, ligesom eksterne samarbejdspartnere understøtter medarbejderne i udvalgte borgerforløb og vedrørende faglige problemstillinger.</p> <p>Teamleder oplyser om et stort ledelsesmæssigt fokus på at sikre et godt arbejdsmiljø og at understøtte medarbejdernes trivsel, og plejecentret har modtaget en grøn smiley ifm. det netop gennemførte arbejdsmiljøtilsyn. Pårørendesamarbejdet og værdighedsbegrebet er ligeledes prioriterede indsatsområder, som ledelse såvel som medarbejdere kontinuerligt arbejder på at udvikle med henblik på, at borgerne oplever mest mulig livskvalitet og et aktivt hverdagsliv.</p> <p>Plejecentret har haft enkelte opsigelser ifm. opførelsen af nyt friplejehjem i kommunen, men teamleder beskriver, at en højere bruttonormering og rekruttering af nye medarbejdere har medført, at de pt. ingen vakante stillinger har. Samtidig har medarbejderne udvist stor fleksibilitet og ansvarlighed ift. at dække vagter, hvorfor eksterne vikarer ikke benyttes.</p> <p>Sygefraværet er ifølge teamleder 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 medarbejderne at opdatere døgnrytmeplaner med relevante oplysninger om borgernes behov for hjælp og støtte.
2. Tilsynet anbefaler, at funktionsevnetilstande opdateres og vurderes, svarende til borgernes aktuelle funktionsniveau.
3. Tilsynet anbefaler ledelse og medarbejdere at drøfte anvendelsen af VAR-portalen i det daglige arbejde mhp. at opkvalificere det individuelle såvel som det fælles kompetenceniveau.

2. KOMMUNALT TILSYN

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Haderslev Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Kong Frederik IX 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 Kong Frederik IX Plejecenter er et velfungerende plejecenter, hvor engagerede medarbejdere og ledelse medvirker til trivsel og livskvalitet for borgerne.

Der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på borgernes præmisser med udgangspunkt i borgernes ønsker og dagsform.

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 det rehabiliterende, sundhedsfremmende og forebyggende sigte.

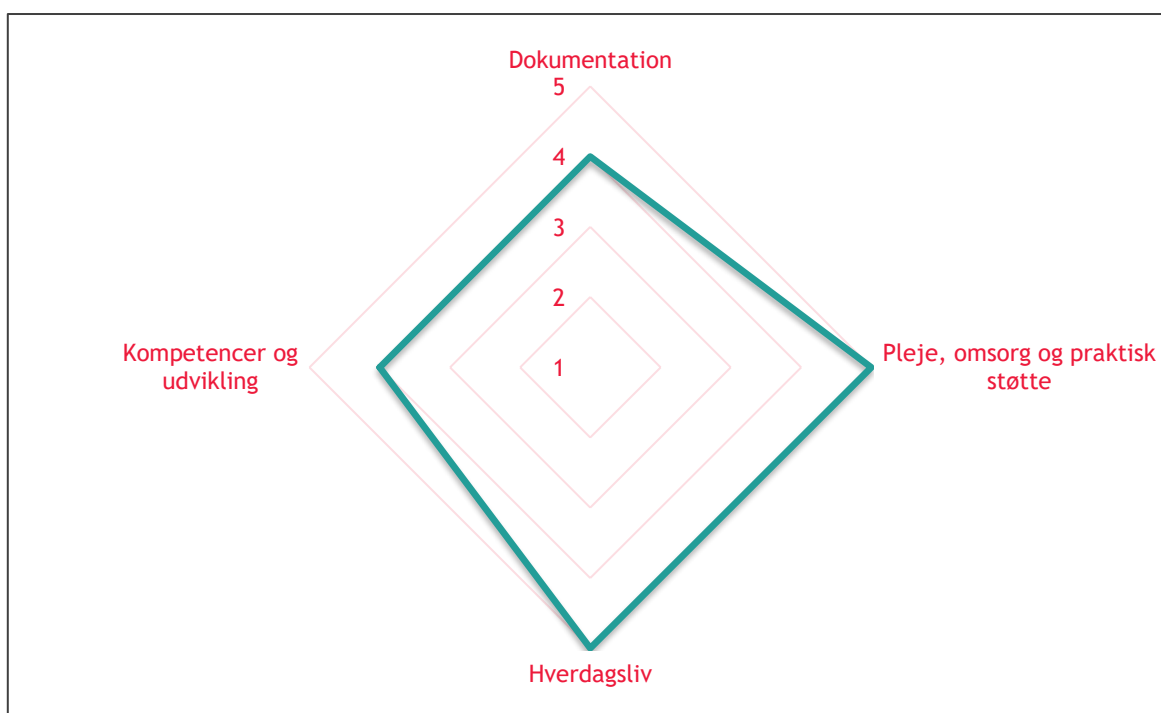
Der er givet i alt tre anbefalinger fordelt på temaerne dokumentation og kompetencer.

Pårørendesamarbejdet er veletableret, og medarbejdere såvel som ledelse har et stort fokus på at inkludere de pårørende i borgernes 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 på tre borgere er gennemgået med centersygeplejersken. Medarbejderne arbejder målrettet med dokumentationen i Nexus, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis. Der er en klar rollefordeling i forhold til, hvem der opdaterer dokumentationen, og der tilstræbes faste opfølgninger hver sjette måned.</p> <p>Dokumentationen fremstår overordnet opdateret og fyldestgørende udfyldt med handlevejledende beskrivelser i døgnrytmeplanerne af borgernes behov for hjælp. Dog bemærkes der enkelte mangler vedrørende en borgers stompleje og en anden borgers behov for faste medarbejdere. Beskrivelserne i døgnrytmeplanerne understøtter den rehabiliterende og forebyggende indsats, ligesom den pædagogiske tilgang foreligger i relevante tilfælde.</p> <p>Generelle oplysninger er opdaterede og velbeskrevne vedrørende punkterne mestring, ressourcer, vaner og livshistorie. Funktionsevnetilstande ses delvist opdaterede, men de mangler ved en borger vurdering ift. aktuelle funktionsniveau. Helbredstilstande er opdaterede, og der er handleanvisninger på SUL-ydelser.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog, og medarbejderne kender og efterlever GDPR-regler.</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 modtager relevante pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov, og de udtrykker stor tilfredshed med den hjælp, de modtager. En borger beskriver plejecentrets medarbejdere som helt fantastiske, grundet deres meget omsorgsfulde og ansvarlige måde at være på. En anden borger oplyser, at borgers funktionsniveau er markant forbedret efter indflytning på plejecentret, og at medarbejderne dagligt understøtter borgeren med træningsøvelser.</p> <p>Plejecenteret arbejder med faglige tilgange og metoder, der sikrer borgerne den rette pleje og omsorg, herunder fx kontaktpersonfunktionen, fælles indmøde om morgenen i de respektive afdelinger samt orientering i dokumentationen. Tilrettelæggelse af dagens opgaver sker under hensyntagen til borgernes aktuelle tilstand, relationer og kompetencer. Opsamling på dagens opgaver og borgernes habitus sker løbende igennem dagen og i tæt samarbejde med centersygeplejersken, som medarbejderne beskriver som fleksibel og meget hjælpsom. DTR-møder afholdes lidt forskelligt i de enkelte afdelinger, og medarbejderne oplever lydhørhed fra ledelsen, hvis de har behov for fælles sparringsmøder vedrørende borgerne.</p> <p>Pleje- og omsorgsydelser leveres med en høj borgeroplevet kvalitet, og det rehabiliterende sigte indgår som en integreret del af kerneydelsen, hvor medarbejderne har fokus på at understøtte borgernes individuelle behov. Medarbejderne redegør med eksempler for, hvordan de i relationsarbejdet med borgerne sikrer, at borgernes ressourcer inddrages mest muligt i plejen og i hverdagslivet. Sundhedsfremmende og forebyggende indsatser leveres i tæt samarbejde med centersygeplejersken, og medarbejderne redegør for et fagligt fokus på fx hudpleje, mobilisering og ernæringsindsatser.</p> <p>Tilsynet bemærker, at borgerne er velsoignerede, og der ses en tilfredsstillende hygiejnemæssig standard på fællesarealer og i borgernes boliger samt vedrørende borgernes hjælpemidler.</p>

<p>Tema 3: Hverdagsliv</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne oplever indflydelse og selvbestemmelse i forhold til deres hverdagsliv, aktiviteter og døgnrytme. De giver udtryk for et godt og trygt hverdagsliv, der tilgodeser deres ønsker, herunder mulighed for at deltage i forskellige aktiviteter, såsom gåture ud af huset og gudstjeneste. En borger fremhæver positivt den netop gennemførte fjordsejls. En anden borger anerkender plejecentrets fokus på at tilbyde mange aktiviteter, der understøtter borgerens fysiske træning, fx den faste stolegymnastik.</p> <p>Aktiviteter arrangeres af plejecentrets beskæftigelsesvejleder, frivillige samt medarbejderne, og aktiviteterne har udgangspunkt i borgernes ønsker og individuelle behov for stimuli i løbet af døgnnet, fx tilbydes der også gåture om aftenen. Medarbejderne er desuden opmærksomme på at understøtte borgernes interne relationer på tværs af plejecentret.</p> <p>Borgerne er meget tilfredse med maden, og de beskriver måltiderne på fællesarealet som hyggelige, grundet medarbejdernes tilstedeværelse og opmærksomme blik på de borgere, der har brug for hjælp.</p> <p>Medarbejderne har relevante faglige overvejelser om rammerne for måltidet, som bl.a. understøttes med fokus på nærvær og rolige rammer under måltidet. Maden tilberedes af køkkenassistenter, og en køkkenassistent oplyser, at borgerne inddrages i det omfang, deres ressourcer rækker. Borgernes bidrag er nogle gange begrænsede til prøvesmagning af fx nybagte småkager, men køkkenassistenten oplyser, at fællesskabet omkring madlavningen medvirker til hygge og hjemlighed i afdelingerne.</p> <p>Borgerne beskriver omgangstonen som hjertelig og respektfuld, både imellem medarbejdere og borgere samt borgerne imellem, ligesom medarbejderne fremhæves for at skabe et rart og trygt miljø.</p> <p>Medarbejderne redegør med eksempler for deres opmærksomhed på at tilgodese borgernes individuelle behov og ønsker, og at tilgangen tilpasses den enkeltes borgers dagsform og vaner. Medarbejderne har fokus på at forebygge kollegial omsorgstræthed og forråelse, bl.a. ved trygt at give og modtage feedback, ligesom et tillidsfuldt internt samarbejde skaber plads til at sige til og fra over for en opgave.</p> <p>Tilsynet bemærker medarbejdernes respektfulde og anerkendende kommunikation samt adfærd over for borgerne, som udspiller sig på fællesarealerne. Overalt er der et meget aktivt og hjemligt miljø med medarbejdere og borgere, som småsnakker, og hvor alle deltager og byder ind til fællesskabet i et eller andet omfang. Der ses friske blomster og veldækkende borde ifm. servering af frokosten.</p>
<p>Tema 4: Kompetencer og udvikling</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Ledelsen afholder MUS, og de oplyser, at der er planlagt undervisning i førstehjælp med afvikling i nærmeste fremtid. Teamleder og medarbejderne vurderer, at der er de rette og nødvendige kompetencer til stede døgnet rundt, og medarbejderne vurderer, at de har gode muligheder for vidensdeling og faglig sparring, både via morgenmødet og den løbende sparring med fx forflytningsvejledere, centersygeplejersken samt eksterne samarbejdspartnere, såsom demenskoordinator, fysioterapeuter og ergoterapeuter.</p> <p>Medarbejderne beskriver tilfredsstillende tilbud for løbende kompetenceudvikling i forhold til de opgaver, som de i det daglige varetager, fx gennem de forskellige faglige mødefora, sidemandsoplæring og kurser. Medarbejderne har fx været på forflytningskursus, og centersygeplejersken underviser løbende i relevante faglige emner i relation til konkrete borgerforløb, fx diabetes og hygiejne.</p>

	<p>Uddelegering følger kommunens retningslinjer, og centersygeplejersken oplyser om anvendelse af kompetencekort og uddelegeringsskemaer, som løbende evalueres i tæt samarbejde med medarbejderne.</p> <p>Medarbejderne reflekterer lidt tøvende over anvendelse af faglige retningslinjer, såsom promedicin og VAR, hvilket efterfølgende er drøftet med teamleder og centersygeplejersken, som tilkendegiver, at VAR-portalene kunne indgå mere aktivt ift. at udvikle medarbejdernes kompetencer.</p>
<p>Årets tema: Pårørendesamarbejdet</p> <p>Ingen score</p>	<p>Teamleder og medarbejderne beskriver et velorganiseret samarbejde med de pårørende på plejecentret, hvor de pårørende inddrages i hverdagslivet og større arrangementer, ligesom der cirka to gange årligt inviteres til pårørendemøder.</p> <p>Medarbejderne beskriver en fast procedure for afvikling af indflytningssamtalen, hvor borger og eventuelle pårørende samt centersygeplejerske og kontaktpersoner deltager. Ved samtalen forventningsafstemmes der fx i forhold til aftaler om behov for indbyrdes kontakt, og de pårørendes viden om borgernes livshistorie indhentes. Indflytningssamtalen og aftaler følges op af kontaktpersonen efter få uger.</p> <p>Ud over den løbende kontakt mellem medarbejdere og de pårørende i hverdagen inviterer ledelsen også de pårørende til dialogmøder, hvis det skønnes aktuelt. Derudover er ledelsen opmærksomme på at formidle generel information om plejecentret gennem mails og Facebookopslag, og medarbejderne redegør med eksempler for, hvordan de involverer de pårørende i borgernes hverdagsliv, fx ved små sms-beskeder eller opkald med information om kontaktpersonens ferie-afvikling.</p> <p>Ifølge teamleder har der ikke været klager eller bekymringshenvendelser i en længere periode, og samarbejdet med de pårørende beskrives som godt og tillidsfuldt, ligesom de pårørende positivt anerkendes for deres store hjælpsomhed og engagement, når de besøger plejecentret.</p>

2.4 VURDERINGSSKEMA

I tilsynene i Haderslev Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

Score/vurdering	Forklaring	Bemærkninger
<p>I meget høj grad opfyldt</p> <p>Scoren: 5</p>	Udtømmende opfyldelse	<p>Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold:</p> <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

<p>I høj grad opfyldt Score: 4</p>	<p>Omfattende opfyldelse</p>	<p>Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold:</p> <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
<p>I middel grad opfyldt Score: 3</p>	<p>Delvis opfyldelse</p>	<p>Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold:</p> <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
<p>I lav grad opfyldt Score: 2</p>	<p>Mangelfuld opfyldelse</p>	<p>Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold:</p> <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
<p>I meget lav grad opfyldt Score: 1</p>	<p>Meget mangelfuld opfyldelse</p>	<p>Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold:</p> <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.