



Tilsynsrapport Silkeborg Kommune

Sundhed og omsorg
Profilplejecenter Solgården

Uanmeldt tilsyn
Juni 2024

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 plejecentret.

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

Senior 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 profilplejecentret og tilsynet

Navn og adresse: Profilplejecenter Solgården, Solgården 1, 8620 Kjellerup

Leder: Tina Charlotte Pedersen

Antal boliger: 20 boliger for borgere med misbrugsproblematikker

Dato for tilsynsbesøg: Den 21. juni 2024, kl. 08.00 - 14.00

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

Interview med:

- Leder
- Fire medarbejdere
- Tre borgere
- To pårørende

Tilsynet foretog endvidere observationer på fællesarealer. Tilsynet blev indledt og afrundet telefonisk med leder, som fik en kort tilbagemelding om tilsynsforløbet og foreløbige vurderinger.

Tilsynsførende:

Manager Line Anker Hansen, sygeplejerske, cand.cur.

1.1 Aktuelle vilkår

Tilsynet indledes med profilplejecentrets sygeplejerske, der orienterer leder om tilsynets tilstedeværelse. Tilsynet koordineres, og aktuelle vilkår afdækkes telefonisk med leder, der aktuelt også understøtter et andet plejecenter i kommunen, og derfor ikke er fysisk til stede på Solgården på tilsynsdagen. Leder oplyser om et velfungerende profilplejecenter, som dog aktuelt er præget af lidt uro, grundet nyhed om leders kommende jobskifte, hvor leder pr. 1. juli skal varetage funktionen som områdeleder for samme plejecenterområde, som Solgården indgår i. En ny leder er ansat pr. 1. august. Leder har været tilknyttet plejecentret i fire år, og oplyser om en stor udvikling, som plejecentret har gennemgået i forbindelse med overgang til et profilplejecenter for borgere med misbrugsproblematikker. Leder har særligt været optaget af kvalitetssikring af kerneydelsen - herunder at tilpasse rammerne og den generelle organisering til målgruppens behov med større fokus på psykiatrisk sygepleje og metoder hertil, hvorfor bl.a. triagetavlen er udviklet, så psykiatriske symptomer og risikovurdering ift. adfærd ligeledes fremgår og dagligt drøftes. I målet om at styrke det relationelle og pædagogiske arbejde har leder etableret kontaktteams, som består af tre til fire medarbejdere, som hver 12. uge afholder kontaktmøder på tværs af vagtlag. Af aktuelle udviklingsområder fremhæves implementering af systematiske borgerkonferencer med udgangspunkt i Personcentreret omsorg og Tom Kitwoods "Blomst", hvortil en udviklingskonsulent i næste uge skal oplære sygeplejersken i facilitatorrollen.

En større klagesag med mediedækning og kontakt til Styrelsen for Patientsikkerhed har fyldt meget for både leder og medarbejdere i efteråret, og profilplejecentret fik reaktivt tilsyn fra Styrelsen for Patientsikkerhed i december 2023, som, ifølge leder, forløb uden anmærkninger. Arbejdsmiljø og trivsel har derfor stor ledelsesmæssig bevågenhed, og medarbejderne tilbydes supervision hver femte uge mhp. at sikre et frirum, hvor svære problemstillinger og følelser drøftes med henblik på at bibeholde et fagligt og professionelt blik. Ingen stillinger er vakante, og leder fremhæver en stabil medarbejdersituation, hvor der aktuelt er opnormeret ift. sygeplejefaglige kompetencer ifm. ansættelse af endnu en sygeplejerske pr. 1. juli, der skal indgå i helhedsplejen. Ifølge leder er sygefraværet lavt, og der er aktuelt ingen langtidssygemeldte medarbejdere.

2. Kommunalt tilsyn

2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Silkeborg Kommune foretaget et uanmeldt kommunalt tilsyn på Profilplejecenter Solgården. 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 overordnede vurdering, at Profilplejecenter Solgården er et meget velfungerende profilplejecenter for borgere med misbrugsproblematikker, hvor engagerede medarbejdere og ledelse medvirker til trivsel og tryghed for borgerne. Det er tilsynets vurdering, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges med udgangspunkt i borgernes ønsker og behov samt med inspiration fra livshistorien. Borgerne oplever en omsorgsfuld omgangstone fra medarbejderne, og tilsynet vurderer dertil, at medarbejderne anvender en respektfuld og anerkendende kommunikation og adfærd i samspillet med borgerne.

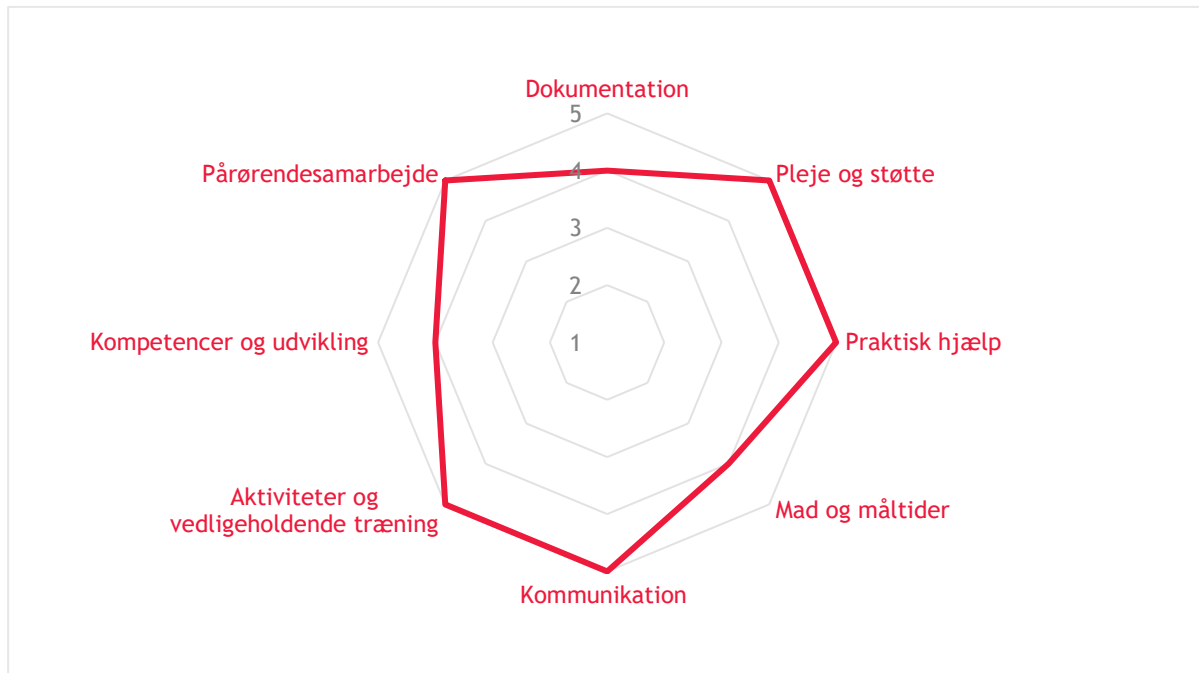
Tilsynet vurderer, at profilplejecentret lever op til Silkeborg Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med et rehabiliterende, sundhedsfremmende og forebyggende sigte, hvortil medarbejderne kan redegøre for anvendte metoder, herunder triage og TOBS i kvalitetssikringen af kerneydelsen. Tilsynet finder dog samtidigt enkelte mangler inden for dokumentationen og i relation til mad og måltider, herunder opfølgning på en borgers vægttab. Derudover vurderer tilsynet, at kompetenceudvikling i relation til psykiatriske problemstillinger udgør udviklingsområder.

Tilsynet har givet anledning til tre anbefalinger inden for ovenstående områder. Det er tilsynets vurdering, at anbefalingerne kan indfries ved en mindre, men dog målrettet ledelsesmæssig indsats i samarbejde med medarbejderne.

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 Dokumentation

Score: 4

Vurdering:

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

Dokumentationen for tre borgere er gennemgået sammen med profilplejecentrets sygeplejerske og en social- og sundhedsassistent, der er Nexus-nøgleperson. Medarbejderne redegør for en klar ansvars- og rollefordeling i arbejdet med dokumentationen, hvor sygeplejersken har det overordnede ansvar for den sundhedsfaglige dokumentation, som løbende justeres og revideres ved ændringer i borgernes funktionsniveau eller helbredssituation i samarbejde med borgernes kontakteam. Derudover foretages der årligt kvalitetssikring af medicin og den sundhedsfaglige dokumentation, jf. retningslinjen. Medarbejderne undervises løbende i dokumentationssystemet, og de fremhæver, at dokumentationen fungerer som et aktivt redskab for hverdagens praksis, hvortil de systematisk anvender opfølgningsdatoer til opfølgning på faglige indsatser.

Dokumentationen fremstår overvejende opdateret og fyldestgørende udfyldt. Borgernes behov for pleje og omsorg er beskrevet handlingsvejledende i døgnrytmeplaner med udgangspunkt i borgerens helhedssituation og ressourcer, og dertil ses den pædagogiske tilgang beskrevet i relevante tilfælde. I en døgnrytmeplan savnes der dog beskrivelser af særlige opmærksomheder og tilgange i den daglige pleje ift. en borgers tendens til lave blodsukre.

Generelle oplysninger er udfyldte med fyldestgørende beskrivelser af borgernes mestringsevne, vaner og ressourcer, og funktionsevnetilstande er ligeledes opdaterede, svarende til borgernes aktuelle funktionsniveau.

Helbredsoplysninger og helbredstilstande er opdaterede, svarende til borgernes samlede helbredssituation, og der foreligger konsekvent handleanvisninger på SUL-indsatser.

Observationsnotater er i alle tre journaler relaterede til relevante tilstande, og faglige indsatser, såsom vægt- og blodtryksmåling, er foretaget. I et tilfælde savnes der dog faglig opfølgning på en borgers væggtab på 2,1 kg.

Dokumentationen er beskrevet i et professionelt og anerkendende sprog.

2.3.2 Pleje og støtte

Score: 5

Vurdering:

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

Borgerne oplever at modtage pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov, og de fremhæver alle stor trykthed ved medarbejdernes indsats. En borger fremhæver positivt medarbejderne for at reagere prompte, når borgeren anvender sit kald, mens en anden borger oplever, at medarbejderne er gode til at rumme og tilpasse sig borgerens varierende funktionsniveau.

Profilplejecentret skaber kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg gennem kontaktteams og daglig orientering i dokumentationen ift. foregående døgnobservationer og aftaler, som medarbejderne skal tage højde for i planlægningen. En fordelingseddell med blik for kompleksitet, relationer og kompetencer er udarbejdet på forhånd, men revurderes dagligt af sygeplejersken ift. ændringer i borgernes tilstand, hvortil medarbejderne fremhæver, at sundhedsfaglige kompetencer planlægges ved borgere, der enten af somatiske eller adfærdsmæssige årsager er triagerede gule eller røde. Medarbejderne arbejder i tværfagligt sammensatte kontaktteams, bestående af fire borgere, hvortil de har det overordnede ansvar for borgernes forløb, herunder justering og revidering af pædagogiske tilgange og handleplaner. Ifølge medarbejderne bidrager organiseringen i kontaktteams til øget overblik, ensrettede arbejds-gange og kontinuitet, hvilket mærkes positivt på borgerne, der profiterer af de pædagogiske tilgange og støtte til struktur samt egenomsorg. Medarbejderne fremhæver en konstant opmærksomhed på borgernes adfærd og arousal, hvortil de benytter sig af konfliktnedtrappende og forebyggende metoder, fx sceneskift, en-til-en tid og kontakt-øer, hvortil de ofte trækker på hinandens kompetencer og relationer til borgerne. Medarbejderne oplever et velfungerende tværfagligt samarbejde, hvor de hjælpes ad på tværs af de etablerede kontaktteams, og dagligt søger sparring for i fællesskab at lykkes med opgaverne og de pædagogiske tilgange. Sygeplejersken inddrages i komplekse borgerforløb og ved tvivlsspørgsmål, ligesom hun varetager sygeplejefaglige opgaver ved borgerne, fx sårpleje, kateterskift og koordinering af lægekontakt.

Pleje og omsorg leveres med en høj borgeroplevet kvalitet, og medarbejderne kan med eksempler redegøre for det rehabiliterende sigte, som er integreret i daglig praksis gennem understøttende tilgange til ADL, hvor borgerne motiveres til selv at varetage opgaverne i det omfang, de på dagen har ressourcer og overskud til. Der er ligeledes relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, fx vedrørende væskeindtag, infektioner og borgernes mentale trivsel, hvortil medarbejderne redegør for daglige indsatser ift. psykisk støtte, bl.a. gåture og NADA. Daglige tavlemøder afholdes med borgergenemgang og drøftelse af somatiske såvel som adfærdsmæssige og risikobaserede observationer, hvortil aftaler og ansvarsområder, bl.a. lægekontakt, koordineres medarbejderne imellem. Den forebyggende indsats styrkes, ifølge medarbejderne, af tavlemøderne med fokus på iværksættelse af og opfølgning på faglige indsatser.

Borgerne ses velsoignerede, svarende til egne ønsker og vaner, og tilsynet bemærker, at flere borgere er hjulpet med personlige hjælpemidler, herunder nødkald og briller.

2.3.3 Praktisk hjælp

Score: 5

Vurdering:

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

Borgerne oplever, at rengøring og øvrig praktisk støtte udføres fleksibelt og tilfredsstillende, og de fremhæver, at der i vid udtrækning tages hensyn til deres ønsker og vaner. Borgerne oplever medinddragelse i delelementer vedrørende fx tøjvask, hvilket beskrives betydningsfuldt.

Medarbejderne redegør for, hvordan borgernes ønsker og vaner indtænkes i leveringen af de praktiske ydelser, og såfremt borgerne ønsker og har overskud til deltagelse i delelementer af de praktiske ydelser, imødekommer medarbejderne dette. Nogle borgere hjælper med at klargøre vasketøj, mens andre bidrager ifm. oprydning og rengøring, hvilket, ifølge medarbejderne, understøtter meningsfuld beskæftigelse, og skaber større glæde ved borgerne. En medarbejder er ansat til varetagelse af rengøring på fællesarealer og i borgernes bolig, og dertil varetager to ungarbejdere praktiske opgaver, fx oprydning i køkkener og på fællesarealer på både hverdage og i weekender.

Medarbejderne kan med eksempler redegøre for hygiejniske indsatser og principper, som indgår i overvejelser af leveringen af praktiske opgaver. Tilsynet observerer en tilfredsstillende hygiejnemæssig standard i de besøgte boliger, på fællesarealer og vedrørende borgernes hjælpemidler.

2.3.4 Mad og måltider

Score: 4

Vurdering:

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

Borgerne er meget tilfredse med madens kvalitet, og de beskriver måltiderne, der indtages i fællesskab, som betydningsfulde stunder med socialt samvær. En borger fremhæver at have taget på efter indflytning på plejecentret, hvilket borgeren tilskriver de hyggelige rammer omkring måltiderne og medarbejdernes "kræsen" for maden.

Rolige omgivelser, socialt samvær og en indbydende anretning i skåle og på fade fremhæves af medarbejderne som aspekter, der er med til at skabe rammerne for "det gode måltid". Medarbejderne er deltagende ved bordene, hvor de har blik for borgernes funktionsniveau, appetit samt indbyrdes kommunikation og adfærd. Derudover redegør medarbejderne for opmærksomhed på etiske aspekter af måltidet, hvortil borgere, der på dagen er meget berusede, støttes i at spise i egen lejlighed sammen med en medarbejder af hensyn til fællesskabet og for ikke at udstille borgerne. Kræsekost, mellemmåltider og energitætte måltider tilbydes til småtspisende borgere eller borgere med utilsigtet vægttab, og borgernes individuelle ernæringsbehov følges op i samarbejde med plejecentrets køkkenassistent og kommunens diætist. Ifølge medarbejderne vejes borgerne, jf. kommunens retningslinje, mindst en gang om måneden, og ernæringscreening foretages hver 12. uge. Ved ændringer i borgernes appetit eller vægt planlægges der dog opfølgende ernæringsvurderinger med fast interval i omsorgssystemet, ligesom det synliggøres på triagetavlen.

Tilsynet observerer, at borgernes ernæringsindsatser i dokumentationen er velbeskrevet, og at faste vægtmålinger er foretaget. I et tilfælde savnes der dog opfølgning på en borgers utilsigtede vægttab på 2,1 kg., hvortil faglige indsatser, fx kontrolvejning, ernæringscreening eller ernæringshandleplan, ikke er iværksat, hvilket vægtes i den samlede vurdering af temaet.

Tilsynet observerer dagens frokost, hvor størstedelen af borgerne spiser i fællesskab, og indgår i hyggelige hverdagssamtaler med hinanden og medarbejderne.

2.3.5 Kommunikation

Score: 5

Vurdering:

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

Borgerne oplever en god og omsorgsfuld omgangstone, hvor der samtidig er plads til humor og kærligt drilleri, hvilket fremhæves som betydningsfuldt. En borger beskriver, at tonen borgerne imellem sommetider kan være hård, hvortil borgeren anerkender medarbejderne for at reagere på det.

Medarbejderne fremhæver, at der i omgangstonen på profilplejecentret lægges vægt på, at borgerne mødes med respekt, anerkendelse og tillid. Medarbejderne redegør for en individuelt tilpasset kommunikation, hvor anvendelsen af jargon og humor tager udgangspunkt i borgernes ønsker, livshistorie og dagsform, hvortil medarbejderne har opmærksomhed på, at de på dage, hvor borgerne i højere grad er prægede af deres misbrug, forebygger "triggere", og anvender en konfliktnedtrappende kommunikation, med mindre brug af ironi og irettesættelse. Medarbejderne fremhæver desuden en respektfuld adfærd over for borgerne, hvor borgerne medinddrages i dagligdagens beslutninger, og inviteres til et månedligt borgermøde, hvor de kan byde ind med store såvel som små emner til drøftelse. Medarbejderne har ikke oplevet forråelse, og omsorgstræthed forebygges igennem kollegial omsorg og høj psykologisk tryghed, hvor der er tillid til at sige til og fra over for en opgave. Ifølge medarbejderne bidrager den månedlige supervision ligeledes til at skabe et tillidsfuldt rum, hvor de kan "lufte ud" og understøtte et fagligt perspektiv på borgernes problemstillinger.

Leder tilkendegiver et kontinuerligt og vedvarende fokus på medarbejdernes kommunikation og adfærd samt deres generelle trivsel, grundet et arbejde med høje følelsesmæssige krav og mange primitive forsvarsmekanismer blandt borgerne, som kalder på en professionel distance og kommunikation. Kommunens HR-afdeling har understøttet plejecentret ift. kommunikation og trivsel gennem facilitering af temadage omkring emnet, hvilket, ifølge leder, har været meget positivt. Leder anerkender medarbejdernes store indsats i dagligdagen, hvortil hun fremhæver en kultur, hvor medarbejderne drager kollegial omsorg, og løbende henvender sig ved behov for samtale eller individuelle hensyn, hvilket leder samlet set oplever er med til at forebygge omsorgstræthed og forråelse.

Tilsynet observerer en meget omsorgsfuld og anerkendende kommunikation fra medarbejderne, som i flere tilfælde møder borgerne med imødekommenhed og med fokus på de umiddelbare behov, borgerne fremstår med.

2.3.6 Aktiviteter og vedligeholdende træning

Score: 5

Vurdering:

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

Borgerne oplever et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv med mulighed for indflydelse og selvbestemmelse i forhold til aktiviteter og daglig bevægelse. Borgerne udtrykker tilfredshed med udbuddet af aktiviteter, hvortil en borger bl.a. fremhæver banko, udflugter og ugentlige tilbud om NADA som særligt værdifuldt.

Medarbejderne redegør for afviklingen af aktiviteter, som bl.a. varetages af Venneforeningen og tilknyttede aktivitetsmedarbejdere, der afholder banko, ture til svømmehal og ugentlig træning, hvor en medarbejder er med borgerne i træningscentret. Flere borgere benytter profilplejecentrets værksted til kreative sysler, hvilket, ifølge medarbejderne, bidrager til mental trivsel. Medarbejderne redegør for deres rolle ift. at sikre meningsfuld beskæftigelse for borgerne, som understøttes ved, at borgernes ønsker til aktiviteter fremgår af omsorgssystemet, ligesom de på en tavle i fællesrummet kan

skrive ønsker til kommende aktiviteter. Medarbejderne anerkender gruppens pædagoger for at understøtte et indholdsrigt hverdagsliv i form af "pædagogisk rod" på afdelingerne, hvor "kreakasse", spil og puslespil er tilgængelige for borgerne. Alternative aktiviteter tilbydes til de borgere, der profiterer mere af afgrænsede aktiviteter, hvor bl.a. en-til-en tid prioriteres i form af gåture eller samtaler.

Medarbejderne redegør for et vedvarende fokus på, at borgerne opretholder deres funktionsniveau længst muligt, og fysioterapeuten inddrages løbende i drøftelser vedrørende vedligeholdende træning, fx til borgere med funktionstab eller behov for genoptræning.

Tilsynet observerer på fællesarealer et hyggeligt og hjemligt miljø, hvor flere borgere færdes, og opholder sig på eget initiativ, og hvor profilplejecentrets aktivitetsoversigt hænger tilgængeligt for borgerne. Grønne planter pryder fællesarealerne, og udenfor bemærkes et lille drivhus samt højbede med spiselige planter, som borgerne kan nyde.

2.3.7 Kompetencer og udvikling

Score: 4

Vurdering:

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

Leder vurderer, at medarbejderne har relevante faglige og personlige kompetencer, og at de nødvendige ressourcer er til stede på profilplejecentret. Leder fremhæver engagerede medarbejdere med stor interesse for det psykiatriske felt, hvortil leder ligeledes oplyser, at der i forbindelse med rekruttering af nye medarbejdere har været stort fokus på udelukkende at søge medarbejdere med interesse og viden inden for psykiatri. Den tværfagligt sammensatte medarbejdergruppe består af to sygeplejersker, hvoraf den ene starter første juli, en pædagog, to pædagogiske assistenter og dertil en større gruppe social- og sundhedsassistenter samt -hjælpere. Medarbejderne har mulighed for faglig sparring og vidensdeling omkring borgerne igennem daglige tavlemøder, kontaktteam møder samt supervision, og derudover er borgerkonferencer under implementering. Leder redegør for et vedvarende fokus på at sikre kompetenceudvikling, svarende til målgruppens behov gennem relevant undervisning og kurser, hvortil fem medarbejdere fx har deltaget på kursus ift. forebyggelse af uhensigtsmæssig adfærd i ældreplejen. MUS-samtaler tilbydes årligt, hvorfra leder har fået kendskab til flere medarbejderes ønske om grundlæggende undervisning ift. psykiatriske diagnoser og problemstillinger, hvilket leder aktuelt anerkender som et stort fokusområde.

Nye medarbejdere introduceres via et individuelt tilrettelagt introduktionsprogram med følgeskab og sidemandsoplæring samt undervisning i medicin håndtering, forflytning og dokumentation. En psykiatrimappe anvendes til den fagspecifikke introduktion ift. målgruppens særlige behov.

Medarbejderne oplever sig kompetente til opgaverne, og de beskriver et tæt og velfungerende internt tværfagligt samarbejde med gode muligheder for løbende faglig sparring, særligt ift. psykiatriske problemstillinger. Medarbejderne fremhæver dog samtidigt et ønske om mere grundlæggende viden ift. psykiatri, hvilket er videreformidlet til leder. Medarbejderne fremhæver gode muligheder for kompetenceudvikling, og de anerkender leder for at være lydhør over for ønsker om udvikling, som imødekommes i videst mulige omfang. Tre til fire gange årligt underviser plejecenterlægen i praksisnære emner, fx urinvejsinfektioner og kateterskylning, hvortil medarbejderne kan byde ind med specifikke ønsker til undervisningen, og derudover anerkender medarbejderne sygeplejerskens fokus på sidemandsoplæring og løbende undervisningsseancer. Eksterne samarbejdspartnere, fx ældrepsykiatrien og demenskonsulenter, inddrages i relevante tilfælde, og medarbejderne oplever et tilstrækkeligt fagligt netværk, som de kan trække på ifm. tvivlsspørgsmål. Medarbejderne holder deres viden ajour gennem mono-

og tværfaglige møder med plads til vidensdeling, ligesom kliniske retningslinjer og VAR-portalen anvendes som opslagsværk i kvalitetssikringen af deres arbejde.

Ifølge medarbejderne er få ufaglærte tilknyttede plejecentret, og de benyttes i begrænset omfang og udelukkende i forbindelse med ferieafvikling eller i weekender. Medarbejderne oplever kompetente afløserne, der er grundigt introducerede til opgaverne og målgruppens kompleksitet, hvortil de fremhæver stor opmærksomhed på at afholde "stop-op"-møder med afløserne i løbet af dagen for derigennem at følge op på de borgere, afløserne er tilknyttede.

Tilsynet observerer fagligt reflekterede medarbejdere, der kan redegøre for anvendte metoder og arbejdsgange, herunder forebyggende metoder, konfliktnedtrappende adfærd samt triagering ud fra somatiske og risikobaserede aspekter.

2.3.8 Pårørendesamarbejde

Score: 5

Vurdering:

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

Én af de borgere, som tilsynet har talt med, har fortsat kontakt til pårørende, og borgeren oplever i høj grad, at pårørende er velkomne på plejecentret. Pårørende beskriver et meget velfungerende samarbejde med både ledelse og medarbejdere, og de oplever at blive mødt af imødekommende og omsorgsfulde medarbejdere, der også har blik for de pårørendes trivsel. Informationsniveauet vurderes tilpas af begge pårørende, som også har deltaget i indflytnings- og opfølgende møder, og de fremhæver, at såfremt de har behov for løbende møder med hyppigere interval, imødekommes dette. En af de pårørende anerkender medarbejdernes store engagement og respektfulde væremåde, ift. at sikre et værdigt og meningsfuldt liv for familiemedlemmet.

Medarbejderne oplever et velfungerende samarbejde med profilplejecentrets pårørende, og de redegør for en opsøgende og imødekommende tilgang til pårørendesamarbejdet. Borgernes kontaktteam har det overordnede ansvar for pårørendekontakten, men medarbejderne fremhæver samtidigt et fælles ansvar for at informere og være opsøgende i kontakten, når pårørende mødes på profilplejecentret. Medarbejderne sikrer et godt og velfungerende pårørendesamarbejde gennem løbende dialog, og pårørende inviteres med til indflytningsmøde med fokus på afklaring af praktiske forhold samt relationsdannelse. Tre måneder efter en borgers indflytning afholdes der opfølgningssamtaler, hvor den første tid på plejecentret drøftes og evalueres.

Leder redegør for det formaliserede pårørendesamarbejde, hvor der bl.a. afholdes netværksmøder med borgernes kontaktteam. Leder tilkendegiver mange borgerforløb, hvor der kun er meget sparsom kontakt til pårørende, hvorfor der ofte samarbejdes med professionelle kontakter i form af væрге eller bostøtte. En proaktiv og opsøgende tilgang til pårørendesamarbejdet vægtes dog af leder, som prioriterer de pårørendes trivsel og tryghed igennem løbende forventningsafstemning og møder. Leder oplyser om en klagesag, også omtalt under "aktuelle vilkår", som er søgt håndteret gennem dialog, møder og inddragelse af relevante instanser.

2.4 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

2.4.1 Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

2.4.2 Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler sygeplejersken at følge op på en konkret borgers døgnrytmeplan ift. at sikre fyldestgørende beskrivelser af særlige opmærksomheder og tilgange vedrørende borgerens lave blodsukre eller at henvise til diabeteshandleanvisning.
2. Tilsynet anbefaler, at udførte vægtmålinger evalueres mhp. at sikre iværksættelse af faglige indsatser ved ændringer, herunder at der følges op på en konkret borgers utilsigtede vægttab.
3. Tilsynet anbefaler leder en øget opmærksomhed på at afdække medarbejdernes behov for kompetenceudvikling i relation til psykiatriske problemstillinger.

3. Vurderingsskema

I tilsynene i Silkeborg 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.
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 150 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.