

Tilsynsrapport Skive Kommune

Pleje og Visitation
Lem Plejecenter

Uanmeldt tilsyn
August 2022

Forord

Dette er afrapporteringen af et uanmeldt kommunalt 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 plejecentret og tilsynet
Navn og Adresse: Lem Plejecenter, Hostrupvej 13, 7860 Spøttrup
Leder: Anette Sørensen
Antal boliger: 21
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 17. august 2022, kl.12.30 - 15.45
<p>Tilsynets deltagerkreds:</p> <ul style="list-style-type: none"> Leder, tre beboere og fire medarbejdere <p>Tilsynet havde desuden dialog med medarbejdere og beboere på fællesarealerne undervejs gennem tilsynet.</p> <p>Tilsynet har gennemgået dokumentationen for tre beboere.</p> <p>Tilsynet blev afrundet med en tilbagemelding til leder om tilsynsforløbet.</p>
<p>Tilsynsførende:</p> <p>Manager Helle Charlotte Nielsen, sygeplejerske, cand.cur.</p> <p>Senior Consultant Line Anker Hansen, sygeplejerske, cand.cur.</p>

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Tilsynet indledes med centersygeplejersken, som tilkalder leder.</p> <p>Leder oplyser, at hun også varetager ledelsen af et andet plejecenter i området, og derfor deler sin tid mellem de to matrikler. Ledelsesmæssigt understøttes hun af plejecentrets teamkoordinator, som bl.a. er ansvarlig for at planlægge og koordinere faglige tiltag, introduktion samt undervisning.</p> <p>Aktuelt er leder optaget af opkvalificering af kerneydelsen samt beboernes hverdagsliv. Leder har fx implementeret triageringstavle, tilbud om ernæringscreening, samt at der nu serveres varm mad om aftenen, og leder oplever i den forbindelse, at beboerne bliver længere tid ved måltidet, og at deres ernæringsbehov for hele døgnet er bedre dækket. En anden ledelsesmæssig opmærksomhed er et kontinuerligt fokus på at styrke plejecentrets dokumentationspraksis.</p> <p>Ifølge leder er plejecentret aktuelt udfordret af rekrutteringsproblemer, grundet plejecentrets placering i et udkantsområde med begrænset offentlig trafik. Leder oplever, at det er svært at få kvalificeret faglært personale, hvorfor der aktuelt er tre vakante stillinger, herunder to social- og sundhedsassistentstillinger, i opslag.</p> <p>Leder angiver, at der har været stort flow i medarbejdergruppen inden for de seneste år, da flere medarbejdere, af naturlige og personlige årsager, har valgt at søge nye udfordringer.</p> <p>Ifølge leder er sygefraværet relativt højt, hvilket er forårsaget af flere tidligere langtidssygemeldinger, og én aktuel langtidssygemelding.</p>

1.2 OPFØLGNING

Opfølgning

Plejecentret har ifølge leder kontinuerligt arbejdet med dokumentationspraksis siden sidste års tilsyn i relation til anbefalingerne.

2. VURDERING

2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

BDO har på vegne af Skive Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Lem Plejecenter. BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet gennem interviews, observationer og skriftligt materiale. Data vurderes i relation til lovgivningen, kommunens kvalitetsstandarder og øvrige retningslinjer samt tilsynets faglige viden og erfaring.

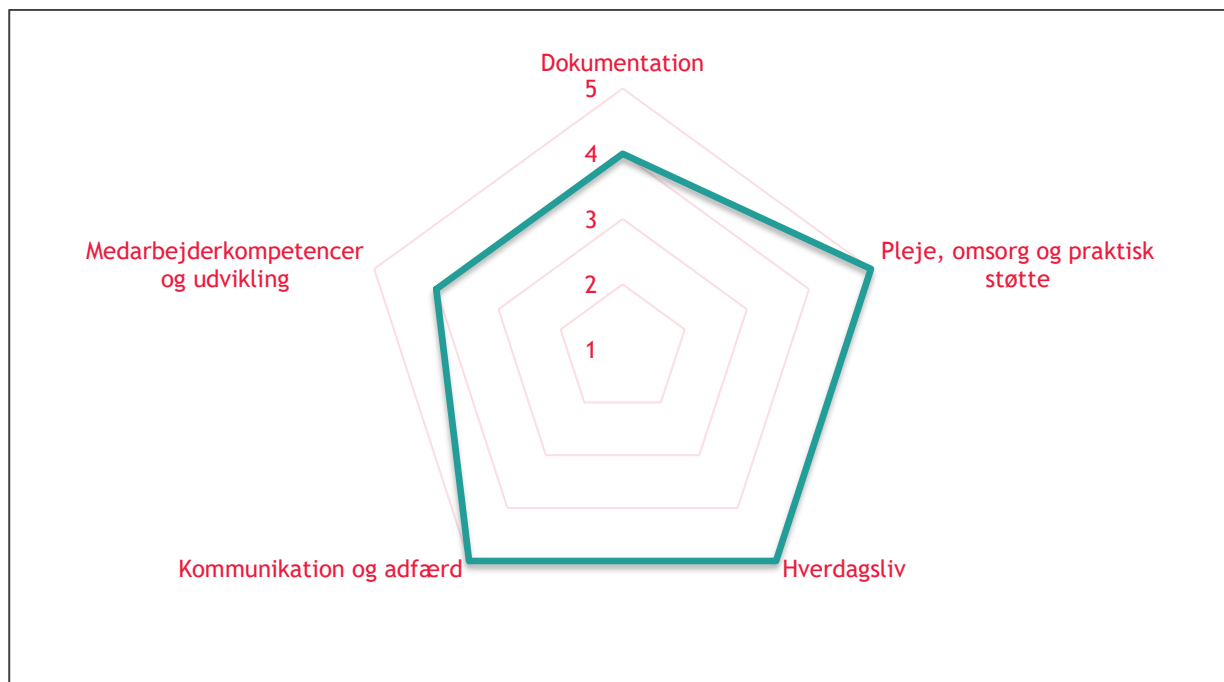
Det er tilsynets overordnede vurdering, at Lem Plejecenter er et velfungerende plejecenter, hvor engagerede medarbejdere og ledelse medvirker til trivsel for beboerne. Det er tilsynets vurdering, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på beboernes præmisser.

Kerneydelsen leveres med en høj beboeroplevet kvalitet, herunder at medarbejderne har fokus på at arbejde sundhedsfremmende og hverdagsrehabiliterende i samarbejdet med beboerne.

Tilsynet har givet enkelte anbefalinger inden for dokumentation samt under temaet medarbejderkompetencer- og udvikling.

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. 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: 4	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Medarbejderne arbejder målrettet med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis, fx gennem en kontinuerlig opmærksomhed på at tilrette journalen ved ændringer i beboernes sundhedstilstand. Medarbejderne redegør desuden for en klar ansvars- og rollefordeling i forhold til ajourføring af dokumentationen.</p> <p>Dokumentationen fremstår overvejende opdateret og fyldestgørende. Beboernes behov for pleje og omsorg er beskrevet i døgnrytmeplaner, og der tages udgangspunkt i beboernes ressourcer og et rehabiliterende sigte. I alle tre tilfælde savnes der dog udfoldelse af handlevejledende beskrivelser af hjælpen til bad.</p> <p>Generelle oplysninger er delvist udarbejdet efter kommunens retningslinjer, idet der hos to beboere mangler beskrivelse af punkterne mestring, motivation og vaner samt udfoldelse af livshistorie i to tilfælde. Helbredsoplysninger ses konsekvent opdaterede. Funktionsevne- og helbredstilstande ses opdaterede, fraset i et enkelt tilfælde. Der ses sammenhæng i dokumentationen i relation til de faglige indsatser samt handlingsvisninger med fyldestgørende beskrivelser af den konkrete indsats.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.</p> <p>Medarbejderne kender og følger 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>Beboerne oplever, at de modtager pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov, og de udtrykker tilfredshed hermed. To beboere fremhæver, at hjælpen, de modtager, udføres i henhold til deres vaner, behov og ønsker.</p> <p>Plejecentret arbejder på at skabe kontinuitet, der sikrer beboerne den nødvendige pleje og omsorg, fx via tavlemøder, orientering i dokumentationen og fordeling af opgaverne ud fra medarbejdernes ressourcer, relationer og kompleksitet. Medarbejderne oplyser desuden om et stort kendskab til beboerne, som al pleje og omsorg tager udgangspunkt i.</p> <p>Triage afvikles dagligt med gennemgang af beboernes tilstand, løbende opfølgninger samt faglig sparring. Medarbejderne redegør for, hvordan de arbejder tværfagligt i forhold til de faglige indsatser, hvor centersygeplejersken fremhæves som særdeles understøttende ved komplekse problemstillinger. Eksterne tværfaglige samarbejdspartnere, fx talepædagog, terapeuter og plejehjemslæge, inddrages ved behov.</p> <p>Medarbejderne redegør for, hvordan de har en stor opmærksomhed på at arbejde med en rehabiliterende tilgang til beboerne, fx motiveres beboerne til at anvende egne ressourcer. Der er ligeledes relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, fx gennem ernæringsindsatser, forebyggelse af UVI og tryksårsscreening.</p> <p>Medarbejderne redegør for, hvordan beboerne medinddrages i plejen, ligesom deres ønsker og vaner i videst muligt omfang imødekommes. Medarbejderne kommer med flere eksempler på, hvordan beboernes selvbestemmelsesret respekteres i dagligdagen.</p> <p>Tilsynet observerer en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard i boliger, på fællesarealer og vedrørende 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>Beboerne oplever, at de har mulighed for et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv. Flere beboere har kendskab til plejecentrets aktivitetstilbud, fx gudstjeneste og fællesspisning, hvor de deltager i varierende omfang efter eget ønske.</p> <p>Beboerne har viden om klippekortsordningen, og en enkelt beboer udtrykker tilfredshed med de tilrettelagte klippekortsydelser.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at to aktivitetsmedarbejdere arrangerer aktiviteter, såsom lotteri og besøg af kæledyr, ligesom individuelle aktiviteter, herunder entil-en kontakt, tilbydes. En af aktivitetsmedarbejderne planlægger og varetager desuden klippekortsydelserne, hvor beboernes ønsker imødekommes idet beboerne adspørges om ønsker til klippekortsaktiviteter. Plejecentret har tilknyttet en gruppe af frivillige, som ligeledes understøtter festarrangementer og ordner havarbejde sammen med beboerne.</p> <p>Beboerne udtrykker tilfredshed med madens kvalitet. En beboer udtrykker særdeles stor tilfredshed med udsagnet: ”Maden er perfekt”. Beboerne beskriver herudover, at de har muligheder for at komme med ønsker til menuplanen.</p> <p>Medarbejderne reflekterer fagligt over, hvordan de skaber gode rammer for beboernes måltider. Medarbejderne redegør med flere eksempler for deres rolle ved måltiderne, hvor de fx anvender spejling, observerer beboernes væske- og ernæringsindtag, og hvor de har øje for at understøtte beboernes sociale behov ved måltiderne. Medarbejderne oplyser, at plejecentrets eget køkkenpersonale tilbereder maden, og at de har fokus på beboernes individuelle ernæringsbehov.</p>

<p>Tema 4: Kommunikation og adfærd</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Beboerne oplever en god og anerkendende omgangsform fra medarbejderne, hvor flere sætter pris på, at der er plads til gensidig humor i dialogerne. Alle tre beboere udtrykker, at deres privatliv respekteres, og medarbejderne er lydhøre i forhold til beboernes ønsker.</p> <p>Medarbejderne vægter en omgangstone, som er imødekommende og individuelt tilpasset den enkelte beboer, fx anvendes humor hos de beboere, der profiterer af dette. Ifølge medarbejderne introduceres elever og ufaglærte medarbejdere grundigt til de individuelle faglige tilgange til beboerne med henblik på at understøtte den omsorgsfulde kultur, som medarbejderne tilstræber i praksis.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at de tidligere og løbende har faglige drøftelser vedrørende dilemmaer og gråzoner i relation til beboernes selvbestemmelsesret, magt-anvendelse og omsorgssvigt, og i den forbindelse beskrives en indbyrdes kollegial tillid til at indgå dialog ved undring over hinandens adfærd eller brud herpå.</p> <p>Tilsynet bemærker et anerkendende og humoristisk samspil mellem medarbejdere og beboere, som i alle tilfælde bærer præg af en professionel tilgang.</p>
<p>Tema 5: Medarbejderkompetencer og udvikling</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Leder og medarbejdere vurderer, at medarbejderne har relevante faglige kompetencer i forhold til målgruppens behov. Leder oplyser, at medarbejdergruppen består af 21 medarbejdere, herunder en centersygeplejerske, seks social- og sundhedsassistenter og seks social- og sundhedshjælpere. Derudover er fire ufaglærte medarbejdere ansat, hvilket leder italesætter som en nødløsning. Leder tilstræber derfor rekruttering af faglærte medarbejdere i alle vagtlag, og leder er opmærksom på, hvilke opgaver de ufaglærte medarbejdere udfører, jf. kompetenceskemaer. Ifølge leder arbejdes der fortsat med at reetablere de faglige møder efter pandemien, ligesom der skal planlægges beboerkonferencer, når medarbejderne i efteråret har afsluttet undervisning i personcentret omsorg.</p> <p>Medarbejdertrivsel er ifølge leder overvejende god, og leder oplever glade medarbejdere, som samarbejder godt i hverdagen.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at de har mulighed for løbende kompetenceudvikling, fx via tavle- og personalemøder, hvor ressourcpersoner til tider inviteres til undervisning i relevante emner. Medarbejderne opsøger desuden sparring og opkvalificering af viden indbyrdes, både mono- og tværfagligt, og de holder sig fagligt ajour ved hjælp af kommunens retningslinjer og instrukser. Ligeledes beskrives den faglige sparring og oplæring af uddelegerede ydelser med plejecentrets erfarne sygeplejerske som fagligt udviklende. Medarbejderne tilkendegiver dog, at de ind imellem - og særligt på travle dage med ufaglærte medarbejdere - kan blive pressede og føle sig sårbare, fordi de oplever en øget opgavemængde i forhold til at skulle have overblik og følge op på faglige indsatser. Medarbejderne anerkender de ufaglærte medarbejders indsats, men de bemærker, at det ikke er forventeligt, at ufaglærte kollegaer gør sig samme faglige observationer, som faglærte medarbejdere. I den forbindelse nævner medarbejderne tillige, at de er glade for den indbyrdes store omsorg og samarbejdet blandt kollegaerne, men medarbejderne ser samtidig ikke den aktuelle situation som langtidsholdbar, og de ser frem til, at flere faglærte kollegaer ansættes.</p> <p>Til grund for den samlede vurdering er ligeledes de vakante stillinger og det høje sygefravær, som aktuelt medvirker til et midlertidigt samlet kompetencetab på plejecentret.</p>

<p>Årets tema 5: Pårørendesamarbejdet</p> <p>Ingen score</p>	<p>Leder angiver at modtage positive tilkendegivelser fra pårørende omkring pårørendesamarbejdet. Såvel leder som medarbejdere oplever et velfungerende samarbejde med de pårørende, hvor en imødekommende og dialogbaseret tilgang til de pårørende vægtes. Leder sender jævnligt nyhedsbreve ud med informationer om hverdagen og arrangementer, ligesom pårørende inviteres til at kontakte leder ved behov herfor.</p> <p>Leder oplyser, at kontaktrådet, som primært bestod af tidligere pårørende, blev nedlagt for et år siden, og at der i stedet løbende afholdes møder med vennekredsen.</p> <p>Indflytningssamtaler afholdes af centersygeplejerske og kontaktperson kort tid efter beboerens indflytning. Pårørende inviteres til at deltage, og med beboernes samtykke afklares, hvornår pårørende kontaktes, og forventninger til det fremtidige samarbejde afstemmes. Derudover afvikles opfølgende kvalitetsmøder med beboere og pårørende en gang årligt, ligesom medarbejderne prioriterer løbende dialog i hverdagen ved behov.</p> <p>Ifølge leder er der ikke modtaget nogen klager fra pårørende eller beboere. Tilsynet har ikke mødt eller talt med pårørende under tilsynsbesøget.</p>
--	---

2.4 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler medarbejderne at udfolde alle døgnrytmeplaner med handlingsanvisende beskrivelse af hjælpen til bad.
2. Tilsynet anbefaler medarbejderne, at generelle oplysninger og livshistorie i alle tilfælde opdateres, svarende til beboernes helhedssituation, jf. kommunens retningslinjer.
3. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne ajourfører funktionsevnetilstande ved ændringer i beboernes tilstand.
4. Tilsynet anbefaler leder en særlig opmærksomhed på at sikre, at de faglærte medarbejdere understøttes såvel fagligt som i relation til deres trivsel i den aktuelle periode med vakance og flere ufaglærte kollegaer i vagterne.

3. VURDERINGSSKEMA

Nedenfor ses BDO's vurderingsskala, som understøtter rapportering på mål/indikatorniveau.

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 beboere 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 beboerne • 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 beboerne • 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 beboernes sikkerhed eller autonomi, som vil kræve en betydelig og målrettet indsats for at kunne afhjælpes • Indikatorerne er opfyldt i forhold til få af beboerne • 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 kunne afhjælpes • Indikatorer i temaet er opfyldt for få eller ingen af beboerne • Der er fare for beboernes 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 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.