



Tilsynsrapport Skive Kommune

Pleje og Visitation
Plejecenter Gammelgaard

Uanmeldt tilsyn
September 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: Plejecenter Gammelgaard, Egerisvej 12-14, 7800 Skive
Leder: Birgitte Kassow
Antal boliger: 74, heraf 14 demenspladser under afvikling til almene plejeboliger. Pt. 11 demente og 3 somatiske beboere.
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 5. september 2022, kl. 08.30 - 12.15
Tilsynets deltagerkreds: <ul style="list-style-type: none"> Leder, tre beboere og tre medarbejdere <p>Tilsynet havde desuden dialog med medarbejdere og beboere på fællesarealerne undervejs gennem tilsynet.</p> <p>Tilsynet har gennemgået dokumentation for tre beboere. Tilsynet blev afrundet med en tilbagemelding til leder om tilsynsforløbet.</p>
Tilsynsførende: <p>Manager Helle Charlotte Nielsen, sygeplejerske, cand.cur.</p> <p>Manager Jeanette Serup, sygeplejerske</p>

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Tilsynet indledes med leder, som beskriver et velfungerende plejecenter med en god kultur og et godt arbejdsmiljø. Leder har i foråret været optaget af at rekruttere kvalificerede afløsere, så beboerne hen over sommeren kunne opleve en god kvalitet i pleje og omsorg - på trods af afvikling af medarbejdernes hovedferie. I forlængelse hertil tilføjer leder at have oprettet uddannelsesstillinger til ufaglærte medarbejdere i et forsøg på at rekruttere medarbejdere til faget. Aktuelt er tre medarbejdere ansat i uddannelsesstillinger.</p> <p>Leder har et stort ledelsesmæssigt fokus på kerneopgaven, og leder understøttes i dagligdagen af to teamkoordinatorer samt husets øvrige sygeplejersker, som indgår i helhedsplejen. Leder prioriterer at sætte retning i dagligdagen gennem synlighed med fokus på at beboernes individuelle behov er i centrum.</p> <p>Leder har fokus på løbende kompetenceudvikling af medarbejderne, og dokumentationspraksis er fortsat et udviklingsområde. Leder oplyser, at ca. 15 medarbejdere bl.a. er tilmeldt kursus i neuropædagogik, som skal understøtte faglig viden og bidrage med redskaber i forhold til stedets kognitivt svækkede beboere.</p> <p>Medarbejdergruppen beskrives som stabil, og flere af medarbejderne har mange års anciennitet. Sygefraværet er ifølge leder lavt, og aktuelt er der en langtidssygemelding. Leder oplyser, at plejecentret pt. ikke har vakante stillinger, men leder bemærker den stigende rekrutteringsudfordring af primært social- og sundhedsassistenter.</p>

1.2 OPFØLGNING

Opfølgning

Leder oplyser, at der er arbejdet med anbefalingen i relation til sidste års tilsyn vedr. den daglige rengøring hos en konkret beboer.

2. VURDERING

2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

BDO har på vegne af Skive Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Plejecenter Gammelgaard. 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.

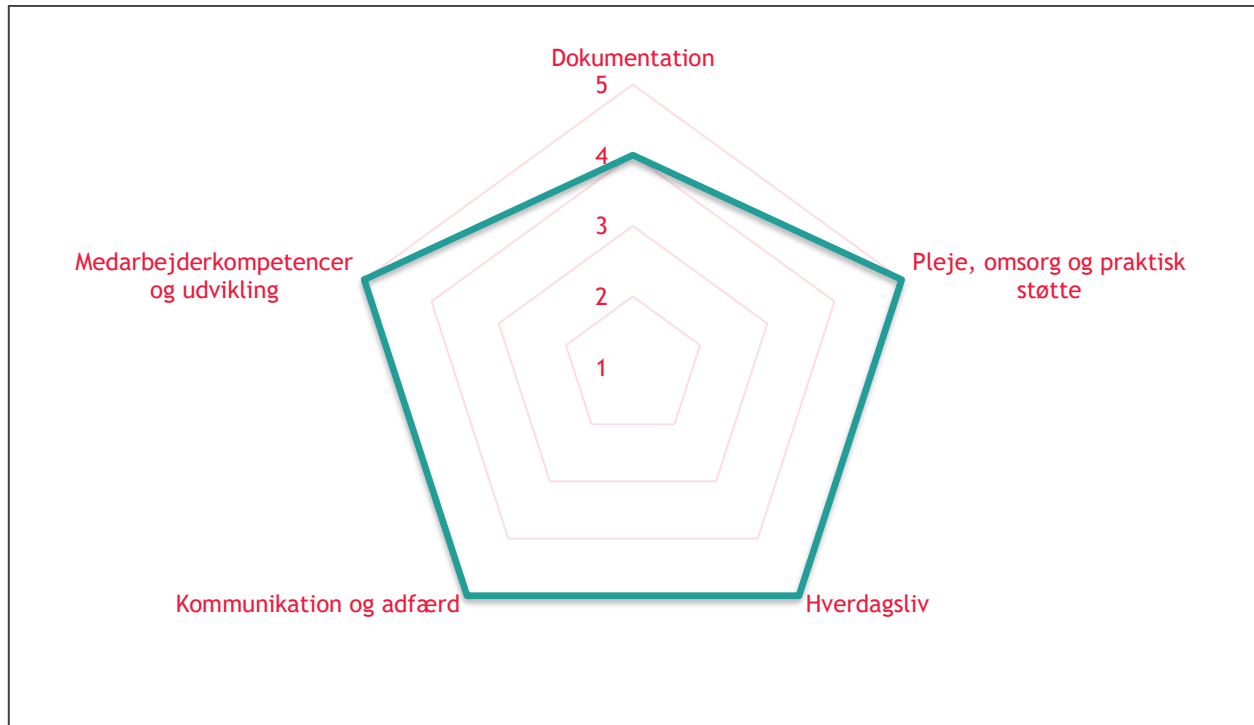
Det er tilsynets overordnede vurdering, at Plejecenter Gammelgaards engagerede medarbejdere og ledelse medvirker til høj trivsel for beboerne. Tilsynet vurderer, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på beboernes præmisser.

Tilsynet vurderer, at kerneydelsen leveres med en høj beboeroplevelse kvalitet, herunder at medarbejderne har fokus på at arbejde sundhedsfremmende og rehabiliterende i samspillet med beboerne.

Tilsynet har givet anbefalinger inden for temaet dokumentation, hvilket tilsynet vurderer let kan udbedres med en ledelsesmæssig indsats.

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
<p>Tema 1: Dokumentation</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i høj grad lever op til indikatorerne. Medarbejderne beskriver, hvordan de arbejder målrettet med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis.</p> <p>Dokumentationen fremstår overvejende opdateret og fyldestgørende, og beboernes behov for pleje og omsorg er delvist handlingsvejledende beskrevet og tager udgangspunkt i beboernes helhedssituation og ressourcer. Dog savnes i to døgnrytmeplaner fyldestgørende beskrivelser af hhv. en ernæringsindsats og hjælp til toiletbesøg og bad samt medarbejdernes faglige tilgang ved en beboers adfærd ændring. Generelle oplysninger er, fraset få mangler, udarbejdet efter kommunens retningslinjer. Funktionsevne- og helbredstilstande ses opdaterede, ligesom handlingsanvisninger overvejende ses velbeskrevet, dog savnes der i en handlingsanvisning henvisning til relevant instruks på procedure for sug.</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. Beboerne er meget tilfredse med de pleje- og omsorgsydelser, de modtager, som svarer til deres individuelle behov.</p> <p>Plejecentret skaber kontinuitet, der sikrer beboerne den nødvendige pleje og omsorg via kontaktpersonsordning, orientering i dokumentationen og via koordinerende morgenmøder.</p>

	<p>Medarbejderne oplyser om et stort kendskab til beboerne, og de har særligt ved beboere med demenslidelser øje for sekvenspleje og anvendelse af pædagogiske tilgange, hvor relation før opgaven vægtes.</p> <p>Triage afvikles dagligt med gennemgang af samtlige beboere, og plejecentrets sygeplejersker samt relevante samarbejdspartnere inddrages ved ændringer i beboernes tilstand og til faglig sparring. I den forbindelse redegør medarbejderne kompetent og med flere eksempler for, hvordan terapeuter, diætist og demenssygeplejerske har vejledt ved komplekse beboerforløb. Det gør sig ligeledes gældende for husets plejehjemslæge, og medarbejderne beskriver et velfungerende samarbejde her.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for, hvordan beboerne medinddrages i plejen, og at beboernes ønsker og vaner i videst omfang imødekommes, fx gennem dialog og afkodning af reaktion og kropssprog.</p> <p>Medarbejderne arbejder med et rehabiliterende sigte i samspillet med beboerne, og de har stor opmærksomhed på at bevare beboernes funktionsevne, fx via daglig ADL. Medarbejderne har ligeledes fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, og de nævner eksempler ift. ernæring, UVI og sår.</p> <p>Tilsynet bemærker en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard i boliger, på fællesarealer og vedrørende beboernes 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 har mulighed for at leve et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv. Flere beboere oplyser, at de deltager i forskellige aktivitetstilbud, som fx banko, gymnastik og sang. En beboer fortæller om en netop afviklet hyggelig cykeltur på havnen, mens en anden beboer med glæde nævner besøget af en pizzamand, der tilberedte pizza til beboerne.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at plejecentret har to aktivitetsmedarbejdere, som er ansvarlige for planlægning af aktiviteter, ligesom de står for driften af plejecentrets kiosk. Derudover har plejecentret tilknyttet frivillige, der bl.a. hjælper til ved gudstjenester og agerer cykelpiloter. Klippekortsydelser afvikles af medarbejderne, og de bruges ofte til gåture og socialt samvær.</p> <p>Beboerne er meget tilfredse med madens kvalitet og variation, og de beskriver måltiderne som hyggelige.</p> <p>Medarbejderne har relevante overvejelser vedrørende måltidets betydning for den enkelte beboer, og de redegør for det tætte samarbejde med de kostfaglige medarbejdere ift. beboernes ønsker til mad og behov for særkost. Medarbejderne deltager i videst muligt omfang ved måltiderne, og særligt i demensafdelingen prioriteres der rolige omgivelser. Medarbejderne har fokus på at observere beboernes ernæringsmæssige tilstand, ligesom en fast bordplan skaber genkendelighed og trykthed for beboerne.</p> <p>Tilsynet bemærker i den skærmede afdeling en rolig atmosfære, mens der i en anden afdeling er en mere aktiv stemning, fx har et sangarrangement stor tilslutning af beboere.</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>Alle tre beboere oplever en god og anerkendende omgangsform fra medarbejderne, og de fortæller, at deres selvbestemmelsesret og privatliv samt ønsker til tiltale respekteres.</p> <p>Medarbejderne vægter en omgangstone, der er imødekommende og individuelt tilpasset beboernes jargon. Medarbejderne har på "klyngemøder" drøftet emnet forråelse, og de har tillid til at drøfte brud på omgangstonen indbyrdes og med ledelsen, hvis de skulle opleve uhensigtsmæssig adfærd eller kommunikation.</p>

	Tilsynet observerer en anerkendende og respektfuld kommunikation mellem beboere og medarbejdere og i omtalen af beboerne.
Tema 5: Medarbejderkompetencer og udvikling Score: 5	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Leder vurderer, at medarbejderne har relevante faglige kompetencer i forhold til målgruppens behov. Leder har opmærksomhed på udvikling af medarbejdernes kompetencer, og centersygeplejen har netop undervist i dokumentationspraksis, hvor der har været fokus på kontaktpersonernes rolle og ansvar. Leder vurderer, at medarbejdertrivsel er overvejende god, og leder oplyser, at nye medarbejdere introduceres til opgaverne ved at være i følgevagter sammen med en mentor, som også er medansvarlig for, at plejecentrets introprogram gennemgås.</p> <p>Medarbejderne oplever gode muligheder for løbende faglig sparring, og de benytter sig af hinandens viden og erfaringer. Ved personalemøder er der ofte faglige drøftelser og undervisning, senest med hygiejneundervisning. Social- og sundhedsassistenter er desuden undervist af husets sygeplejerske i pn medicin, jf. ny procedure. Derudover bidrager de daglige triageringsmøder og klyngemøder til udvikling af medarbejdernes faglige kompetencer.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de anvender gældende instrukser, og de oplyser, at husets sygeplejersker uddelegerer opgaver og oplærer, jf. delegeringsrammen.</p> <p>Arbejdsmiljøet beskrives af medarbejderne som værende velfungerende, og medarbejderne fortæller om en medarbejderkultur, som også inkluderer skiftende sociale arrangementer uden for arbejdstiden.</p>
Årets tema 5: Pårørendesamarbejdet Ingen score	<p>Leder oplyser, at plejecentret i samarbejde med udegruppen i området har et kontaktråd med frivillige. Der afholdes møder med fast interval, og emner som budget og årstidsbestemte arrangementer er faste punkter på dagsordenen.</p> <p>Leder og medarbejdere redegør for et velfungerende samarbejde med de pårørende, og de er proaktive i forhold til at kontakte pårørende, hvis der fornemmes potentielle misforståelser eller mangler forventningsafstemning mellem plejecentret og de pårørende. Ifølge leder er der ikke modtaget klager inden for det sidste år.</p> <p>Indflytningssamtalen afvikles med deltagelse af beboer, pårørende, centersygeplejerske samt kontaktperson. Ved samtalen formidles praktiske informationer, ligesom der foregår en gensidig forventningsafstemning, og der opfordres til afvikling af opfølgingsmøde efter tre måneder.</p> <p>Tilsynet har ikke 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 døgnrytmeplaner med beboernes plejebestand for hele døgnet samt beskrive deres faglige tilgange i relevante tilfælde.

2. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne i alle tilfælde opdaterer generelle oplysninger samt udarbejder fyldestgørende handlingsanvisninger i relation til en konkret faglig indsats.

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.