

Tilsynsrapport Skive Kommune

Pleje og Visitation
Højslev Plejecenter

Uanmeldt tilsyn
Oktober 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: Højslev Plejecenter, Blomstervejen 30, 7840 Højslev
Leder: Margrethe Odland
Antal boliger: 16
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 20. oktober 2022, kl. 12.45 - 18.00
Tilsynets deltagerkreds: <ul style="list-style-type: none">• Leder, fem beboere og tre medarbejdere Tilsynet havde desuden dialog med medarbejdere og beboere på fællesarealerne undervejs gennem tilsynet. Tilsynet har gennemgået dokumentation for fem beboere. Tilsynet blev afrundet med en tilbagemelding til leder om tilsynsforløbet.
Tilsynsførende: Manager Anna Røjbæk Lundbak sygeplejerske Manager Helle Charlotte Nielsen, sygeplejerske, cand.cur.

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Leder oplyser, at plejecentret i en længere periode har været hårdt presset, bl.a. af et usædvanligt og udfordrende beboerforløb, som i de seneste måneder har påvirket alle på stedet. Leder oplyser, at hun derfor i samme periode primært har prioriteret at hjælpe til med presserende praktiske opgaver. Leder har søgt om hjælp til at håndtere den nuværende situation samt sparring i forvaltningsledelsen og hos Embedslægen, og medarbejderne har modtaget supervision af kommunens psykologteam. Plejecentret har den seneste måned haft en vagt ansat, som passer på medarbejderne og de øvrige beboere, og leder oplyser, at alle er mærket af en skrøbelighed, som kommer af afmagt og bekymring, og som påvirker trivsel, hverdagslivet og kerneydelsen. Ifølge leder er en afklaring på vej, idet der træffes andre foranstaltninger for den pågældende beboer fra november måned.</p> <p>Derudover nævner leder, at en større medarbejderudskiftning det seneste år har medvirket til ustabilitet, og da stedets økonomi er presset, har det ikke været muligt at ansætte ekstra personale i den seneste belastede periode. Samtidig anerkender leder sine medarbejdere for det gode indbyrdes sammenhold på stedet samt medarbejdernes omsorg for stedets beboere, hvor alle yder en ekstra indsats, selv om flere medarbejdere efterhånden er trætte og slidte.</p> <p>Plejecentret har ingen vakante stillinger, men sygefraværet er højt, grundet flere tidligere langtidssygemeldinger, og en medarbejder er fortsat fraværende.</p> <p>Ifølge leder har stedet ikke modtaget klager eller bekymringshenvendelser.</p>

1.2 OPFØLGNING

Opfølgning
Leder og sygeplejerske oplyser, at der er arbejdet med dokumentationspraksis i relation til sidste års tilsyn og anbefalinger.

2. VURDERING

2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

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

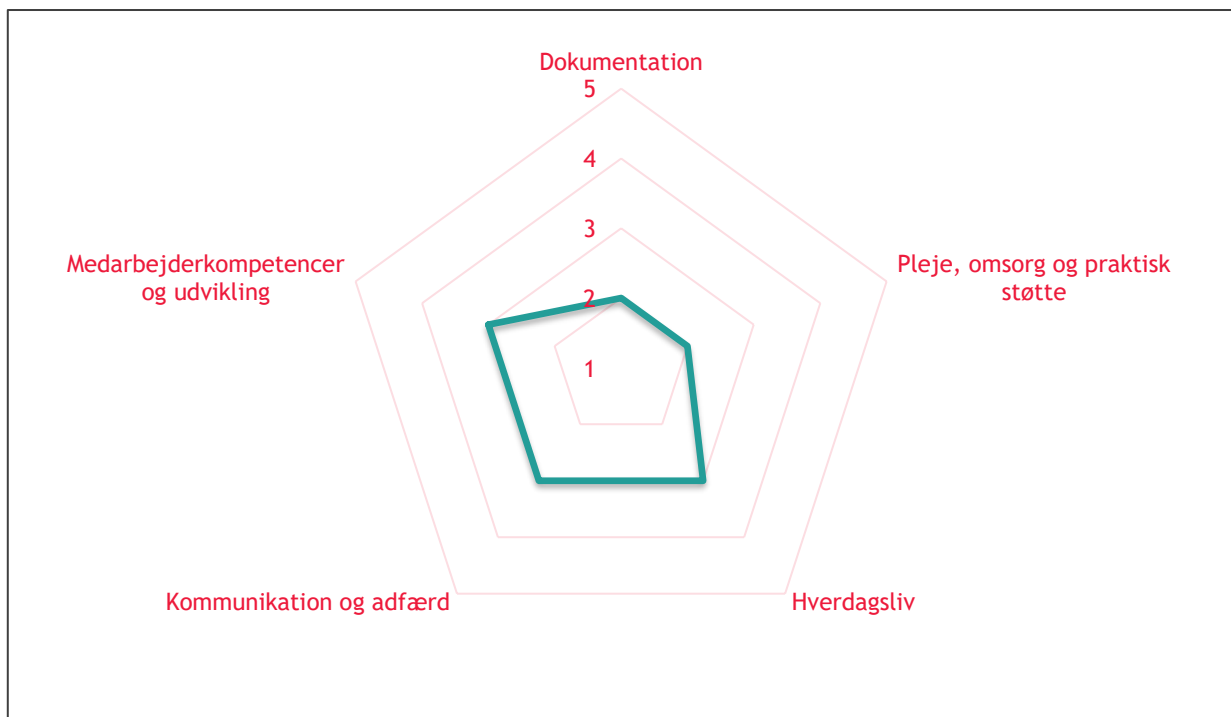
Det er tilsynets overordnede vurdering, at Højslev Plejecenter aktuelt er udfordret og påvirket af en længere periode med øget pres, grundet en større medarbejderudskiftning og et aktuelt beboerforløb, som samlet set påvirker den daglige kontinuitet og kvalitet i kerneydelsen. Plejecentrets engagerede medarbejdere og ledelse arbejder dog ihærdigt på at skabe et godt og meningsfuldt hverdagsliv for beboerne på de aktuelle præmisser. Pleje og omsorg leveres med en overvejende god beboeroplevet kvalitet.

Tilsynet har givet anledning til 14 anbefalinger, som både er målrettet opkvalificering af dokumentationen og kerneydelsen samt forbedringstiltag relateret til medarbejdernes kompetencer og trivsel. Tilsynet vurderer, at det vil kræve en målrettet og skærpet ledelsesmæssig indsats at rette op på den generelle trivsel, og på at genskabe et trykt hverdagsliv for beboerne.

Plejecentret har stort fokus på at skabe relationer til og et trykt samarbejde med de pårørende.

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: 2</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i lav grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Medarbejderne beskriver deres opgaver og ansvar vedrørende dokumentationen i daglig praksis. Medarbejderne og sygeplejersken tilkendegiver dog, at de ikke har tilstrækkelig tid til at opdatere dokumentationen. En faglært medarbejder oplyser, at vedkommende stadig efter tre måneders ansættelse primært dokumenterer i observationsnotater, da hun endnu ikke er tryk ved, eller har modtaget oplæring i, Nexus omsorgssystemet.</p> <p>Dokumentationen fremstår samlet set delvist opdateret og fyldestgørende. Beboernes behov for pleje og omsorg er i døgnrytmeplaner beskrevet handlevejledende og med udgangspunkt i beboernes helhedssituation og ressourcer. Dog savnes der opdatering af den aktuelle hjælp hos flere beboere, fx hjælp til bad og medarbejdernes faglige tilgang. Generelle oplysninger er udarbejdet efter kommunens retningslinjer hos tre beboere, mens der hos to beboere mangler opdatering og udfyldelse af hhv. helbredsoplysninger, livshistorie og punkterne mestrings og væner.</p> <p>Funktionssevnetilstande er, fraset i et tilfælde, ajourførte, svarende til beboernes aktuelle funktionsniveau. Helbredstilstande er overvejende opdaterede, dog mangler der hos to beboere ajourføring vedrørende kateterpleje og mobilitet. En beboer er ikke vejet, jf. kommunens retningslinjer, og der findes heller ikke dokumentation for beboers fravalg af dette, jf. kommunens instruks. Flere relevante handlingsanvisninger er oprettet, dog savnes der en vedrørende psykisk støtte, mens flere med fordel kunne gøres inaktive.</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: 2</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i lav grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Beboerne udtrykker, at de overvejende modtager pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov, og flere beboere er tilfredse med hjælpen. Dog bemærker to beboere og en pårørende lang ventetid efter tryk på kald samt en øget travlhed blandt medarbejderne. En beboer trættes desuden af de mange vikarer, da beboeren ofte selv må fortælle, hvad plejeopgaverne består i.</p> <p>Kontinuitet af plejen til beboerne tilstræbes af medarbejderne via et koordinerende morgenmøde med faglig sparring, orientering i dokumentationen, ligesom der arbejdes med kørelister, hvor opgaverne fordeles ud fra kontaktpersonsordningen og beboernes ønsker og kompleksitet. Medarbejderne oplyser, at en medarbejder i hvert vagtlag oftest går fra til opgaverne i det komplekse beboerforløb, hvorfor flere praktiske opgaver hos de resterende beboere, såsom bade, vasketøj og den daglige rengøring, jævnligt må udskydes. En medarbejder oplyser om oplevelsen af egen utilstrækkelighed samt manglende værdighed i leveringen af kerneydelser, når medarbejder om aftenen skal hjælpe to beboere med deres fødeindtag på samme tid.</p> <p>Plejecentrets medarbejdere har stor opmærksomhed på, at beboerne er medinddragede i forhold til plejen, og de arbejder med et rehabiliterende sigte, bl.a. i form af motivation til motion på de lange gange. Der er desuden et relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, hvor medarbejderne særligt har fokus på hudpleje. Den helhedsorienterede indsats sker via faste besøg af plejecenterlæge og i et tværfagligt samarbejde med terapeuter, Mobilt Team eller fx kontinenssygeplejerske.</p>

	<p>Yderligere oplyser medarbejderne og sygeplejersken, at beboerne dagligt triageres på en tavle i personalerummet ud fra et fagligt skøn og for at give overblik. Medarbejderne er dog usikre på flere beboeres triagering, idet der ikke er praksis for, at den mundtlige triagering følges op med dokumentation af faglige indsatser i Nexus.</p> <p>Tilsynet observerer en tilfredsstillende hygiejnemæssig standard i de besøgte boliger, på fællesarealer og vedrørende beboernes hjælpemidler. Samtidig bemærker tilsynet, at en medarbejder bærer fingerring, hvilket er adresseret til leder.</p>
<p>Tema 3: Hverdagsliv</p> <p>Score: 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i middel grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Flere beboere giver overvejende udtryk for tilfredshed med deres hverdag, som tager afsæt i egne ønsker og vaner, og en beboer er fx meget glad for de faste musikarrangementer. Dog bemærker beboerne, at de ikke aktuelt oplever det samme fællesskab som tidligere, og at der ikke sker så meget.</p> <p>Beboerne er meget tilfredse med madens kvalitet, og de spiser i stort omfang måltiderne i spisestuen.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at tiden til at arrangere aktiviteter pt. er knap, men at de forsøger at finde tid til meningsfulde aktiviteter, såsom nærvær og ledsagede gåture. Flere beboere har ifølge medarbejderne isoleret sig mere i egne boliger den seneste tid. Dog anerkendes de frivillige for deres indsats og bidrag i hverdage, hvor der bl.a. hygges og strikkes.</p> <p>Ved klippekortets anvendelse inddrages beboernes individuelle ønsker og behov, og klippekortet benyttes blandt andet til ledsagelse eller en tur ud at handle. Dog tilkendegiver medarbejderne, at disse ydelser også indimellem udskydes.</p> <p>Medarbejderne har opmærksomhed på at skabe hyggelige rammer for måltiderne i fællesskabet, og de sidder med ved bordet og understøtter stemningen med dialog. Ligeledes hjælpes beboerne alt efter behov, ligesom medarbejderne har øje for observationer vedrørende beboernes eventuelle ernæringsmæssige problemstillinger. En medarbejder under 18 år er desuden under introduktion i forhold til at hjælpe ved måltiderne om aftenen.</p> <p>Tilsynet bydes ved ankomsten velkommen af imødekommende beboere, som netop har afsluttet deres frokost. Da tilsynet forlader plejecentret, sidder hovedparten af beboerne sammen med medarbejdere og indtager deres aftensmåltid, og stemningen er god og hyggelig.</p>
<p>Tema 4: Kommunikation og adfærd</p> <p>Score: 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i middel grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Beboerne oplever en overvejende god og anerkendende omgangsform fra medarbejderne. En beboer har dog flere gange oplevet en hård omgangstone fra en vikar, og beboeren har måttet sige fra.</p> <p>Leder oplyser om et løbende fokus på, at alle anvender en professionel og anerkendende omgangstone og adfærd over for beboerne. I den forbindelse oplyser leder, at medarbejderne har modtaget supervision med henblik på at forebygge, at de aktuelle udfordringer påvirker kommunikationen til beboere og pårørende. Samtidig erkender leder, at medarbejderne efterhånden er trætte, og alle medarbejdere til tider føler en vis form for magtesløshed.</p> <p>Medarbejderne beskriver, hvordan de er opmærksomme på, at beboerne mødes individuelt og respektfuldt. Grundet plejecentrets størrelse beskriver medarbejderne ligeledes en tæt relation til beboerne, og dialoger tager ofte afsæt i livshistorien eller billederne på væggene i beboernes boliger, som ofte rummer en fortælling eller en historie.</p>

	<p>Der er opmærksomhed på at foregribe forråelse i form af aktuelle daglige debriefings i hvert vagtlag, ligesom ledelse og medarbejdere har fokus på omgangstonen, og medarbejderne har tillid til at drøfte brud på omgangstonen.</p> <p>Tilsynet lægger under interviews mærke til, at medarbejdernes omtale af en konkret beboer flere gange udmønter sig i ikke anerkendende og uprofessionelle udsagn, hvilket er drøftet med leder.</p>
<p>Tema 5: Medarbejderkompetencer og udvikling</p> <p>Score: 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i middel grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Leder og medarbejdere vurderer, at den aktuelle periode og den større medarbejderudskiftning har påvirket mulighederne for kompetenceudvikling og tilstrækkelig introduktion. Vidensdeling sker aktuelt ikke i det omfang, som leder ønsker, dog oplever hun, at medarbejderne er dygtige til at dele deres erfaringer og viden på daglig basis.</p> <p>Personalegruppen består primært af social- og sundhedsassistenter og få social- og sundhedshjælpere samt ufaglærte medarbejdere, som tilkaldes ved behov. Skønt der ifølge leder hersker et godt kolligalt sammenhold blandt medarbejderne er arbejdsmiljøet trængt, og leder modtager dagligt et tocifret antal indberetninger fra medarbejderne omhandlende arbejdsrelateret fysisk eller psykisk vold, som hun indberetter.</p> <p>Medarbejderne føler sig, fraset i det enkeltstående aktuelle beboerforløb, godt klædt på til opgaverne, og de arbejder ud fra kompetenceskemaer, som en sygeplejerske er tovholder for. Vidensdeling sker bl.a. på personalemøder med beboergennemgang, og de nytilkomne kollegaer beskrives som nysgerrige og dygtige. Dog efterspørger medarbejderne et social- og sundhedsassistent- og sygeplejerskemøde, fx i forhold til brush-up inden for FMK. En medarbejder har desuden ikke kendskab til, hvilke retningslinjer der anvendes, og hvor disse forefindes. En forholdsvis nyansat medarbejder beskriver en god modtagelse med følgedage - dog er der flere områder, som medarbejder endnu ikke er oplært i, fx praksis for GPS-sporing på telefon. Medarbejdertrivslen vurderer medarbejderne selv som overvejende god, omend påvirket af den aktuelle situation og en længerevarende presset periode.</p>
<p>Årets tema 5: Pårørendesamarbejdet</p> <p>Ingen score</p>	<p>Leder oplyser, at plejecentret har en kontaktråd, hvor der afvikles fire årlige møder.</p> <p>Plejecentret har stort fokus på at skabe et trygt og tillidsfuldt samarbejde med de pårørende, bl.a. via indflytningssamtalen, som varetages af kontaktperson og sygeplejerske. Derudover tilbydes beboere og pårørende et årligt opfølgingsmøde, og både leder og medarbejdere oplyser, at de prioriterer løbende dialoger med henblik på, at de pårørende skal føle sig velkomne og trygge. Samarbejdet med de pårørende beskrives hovedsageligt som velfungerende, og der er ifølge medarbejderne stor forskel på de pårørendes behov for kontakt og information.</p> <p>Tilsynet har talt med en pårørende, som kun har rosende ord til samarbejdet med ledelse og medarbejdere. Pårørende har dog bemærket øget travlhed blandt personalet igennem en længere periode.</p>

2.4 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler ledelsen et skærpet fokus på at sikre hensigtsmæssige rammer for dokumentation og på, at samtlige medarbejdere tilbydes oplæring i Nexus, så de kan anvende systemet som et aktivt redskab i daglig praksis.
2. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne udfolder døgnrytmeplaner med fyldestgørende beskrivelser af beboernes plejebehov for hele døgnet, og at de sikrer løbende opdatering.
3. Tilsynet anbefaler medarbejderne at ajourføre generelle oplysninger, jf. kommunens retningslinjer.
4. Tilsynet anbefaler, at tilstande konsekvent afspejler beboernes aktuelle funktionsniveau og de faglige indsatser.
5. Tilsynet anbefaler, at der foreligger handlingsanvisninger på SUL-ydelser, jf. kommunens instrukser.
6. Tilsynet anbefaler, at leder målretter og skærper sit fokus på, at alle beboere modtager rette og rettidige pleje- og omsorgsydelser samt praktisk hjælp, og at leder følger op på beboernes og en pårørendes oplevelse af fortravlede medarbejdere.
7. Tilsynet anbefaler leder at sikre, at samtlige medarbejdere kender og overholder retningslinjerne for håndhygiejne.
8. Tilsynet anbefaler, at ledelsen og sygeplejersken drøfter rammer og struktur for triagering, som følges op i dokumentationen, og som afspejles i de faglige indsatser.
9. Tilsynet anbefaler, at ledelsen og medarbejderne drøfter øgede muligheder for at sikre beboerne et meningsfuldt hverdagsliv, herunder tilbud om flere aktiviteter.
10. Tilsynet anbefaler leder at følge op på, at klippekortsydelser udmøntes, jf. kommunens retningslinjer.
11. Tilsynet anbefaler, at leder sikrer, at samtlige medarbejdere udviser en professionel og anerkendende omgangstone til og om beboerne.
12. Tilsynet anbefaler ledelsen en skærpet opmærksomhed på at sikre, at alle medarbejdere kender til - og anvender - kommunens instrukser og retningslinjer.
13. Tilsynet anbefaler, at leder arbejder med at sikre systematisk vidensdeling i medarbejdergruppen.
14. Tilsynet anbefaler, at plejecentret i samarbejde med forvaltningsledelsen drøfter og iværksætter relevante handlinger på baggrund af de mange indberetninger vedrørende psykisk eller fysisk vold og trusler.

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.