



Tilsynsrapport Faxe Kommune

Center for Social, Sundhed og Pleje
Plejehjemmet Hylleholt

Uanmeldt tilsyn
Oktober 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 plejehjemmet.

Anden del af rapporten indeholder de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interviews og observationer og de individuelle undersøgelser. De tilsynsførende foretager 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



Niels Kristoffersen

Partner

Mobil: 28 99 80 63

Mail: nsk@bdo.dk

Partneransvarlig



Margit Kure

Senior Manager

Mobil: 2429 5072

Mail: mku@bdo.dk

Projektansvarlig

*Tilsynet er altid udtryk
for et øjebliksbillede og
skal derfor vurderes ud
fra dette.*



1. Generelle oplysninger

Tabel med oplysninger om plejehjemmet og tilsynet

Navn og Adresse: Plejehjemmet Hylleholt, Teglhaven 40A, 4654 Faxe Ladeplads

Leder: Susanne Schwarz

Målgruppe: Tilsynet vedrører indsatser efter Serviceloven

Antal boliger: 34 plejeboliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 9. oktober 2024

Tilsynet er indledt og tilrettelagt sammen med: Sygeplejerske

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med plejehjemmets leder
- Tilsynsbesøg hos tre borgere
- Telefoninterview med tre pårørende
- Gruppeinterview med tre medarbejdere
- Gennemgang af dokumentation i forhold til Serviceloven for tre borgere

Tilsynet havde endvidere dialog med medarbejdere og borgere på fællesarealerne undervejs gennem tilsynet.

Tilsynet er afsluttet med en kort drøftelse og tilbagemelding til leder om tilsynsforløbet og identificerede lærings- og udviklingsområder, herunder bemærkninger og anbefalinger.

Tilsynsførende:

Senior Manager Margit Kure, sygeplejerske, MHM

2. Uanmeldt tilsyn

2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Faxe Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Plejehjemmet Hylleholt. BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet gennem interviews, observationer og skriftligt materiale. BDO har, efter aftale med kommunen, uvildigt udtrykt tre borgere til interview og gennemgang af dokumentation. Derudover har BDO uvildigt udtrykt tre andre borgere, hvis pårørende har deltaget i telefoninterview. Tilsynet omfatter desuden interview med leder, fokusgruppeinterview med medarbejdere samt rundgang og observation.

Det er tilsynets overordnede vurdering, at Plejehjemmet Hylleholt er et plejehjem, som har engagerede medarbejdere og ny ledelse, der medvirker til trivsel for borgerne. Vurderingen er, at plejehjemmet delvist lever op til Faxe Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau, hvor der er vurderet udviklingspotentialer/mangler under syv temaer.

Borgerne er tilfredse med hjælpen til den personlige pleje, og de tilkendegiver, at de får hjælp til det, de har behov for, og ligeledes at de har mulighed for at være aktive i relation til de daglige opgaver. To borgere har kognitive begrænsninger, og kan kun delvist svare relevant på tilsynets spørgsmål, men borgerne virker glade, trygge og veltilpasse. Det er vurderingen, at borgerne er tilfredse med rengøringen, dog observeres der i to boliger et snavset hjælpemiddel.

Tilsynet vurderer, at de plejefaglige ydelser, som borgerne modtager på plejehjemmet, leveres med faglig kvalitet, herunder at der er fokus på en sundhedsfremmende og hverdagsrehabiliterende indsats. Medarbejderne redegør for, hvordan de arbejder med kerneydelsen med daglig triagemøder og borgeropfølgning. I forhold til borgere med kognitive problemstillinger afholdes der borgerkonferencer med deltagelse af demenskonsulent.

Tilsynet vurderer, at plejehjemmet har fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på borgernes præmisser, og borgerne oplever at have indflydelse på eget liv. Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de sikrer borgernes indflydelse og medbestemmelse i alle forhold. Medarbejderne fortæller, at de i begrænset omfang taler med borgerne om livets afslutning, og at det ville være givende at kunne arbejde mere målrettet med en samtale om den sidste tid.

Borgerne er tilfredse med maden og måltiderne. Dog observeres der uro under måltidet, og en manglende klar organisering af opgaverne, og dertil en mere målrettet rehabiliterende indsats fra medarbejdernes side.

Borgerne er tilfredse med de tilbudte aktiviteter, hvor tilsynet på tilsynsdagen observerer arrangement med sang og musik, hvor flere borgere deltager.

Borgerne er meget tilfredse med medarbejderne, og de oplever dem som imødekommende og respektfulde med en anerkendende adfærd og kommunikation. Dog observeres der eksempler på, at medarbejderne omtaler borgerne i tredjeperson, og ligeledes medarbejdere, der taler højt indbyrdes på fællesarealerne.

Medarbejderne oplever, at de har et godt samarbejde og åbenhed til at korrigere hinanden adfærd, og at de er blevet meget bedre til at give individuel feedback.

Det vurderes, plejehjemmet arbejder på at styrke samarbejdet med de pårørende. De pårørende oplever inddragelsen og samarbejdet samt kommunikationen med plejecentret som delvis tilfredsstillende. En pårørende har savnet at blive introduceret til plejehjemmet på indflytningsdagen, og har ikke modtaget dato til indflytningsamtale med forventningsafstemning. En anden pårørende kender ikke til sin næres kontaktperson, og udtrykker et behov for mere information om plejen til den nære og plejehjemmets tilbud om aktiviteter.

Det vurderes, at den samlede journalføring på SEL-ydelser overordnet har en god faglig standard, men med mangler, som vil kunne afhjælpes med en mindre indsats.

Vedrørende kompetencer oplyser medarbejderne, at delegerede sundhedsopgaver ikke konsekvent dokumenteres på kompetenceskema.

2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

Bemærkninger:

Praktisk støtte

Tilsynet bemærker, at der i to boliger er et snavset hjælpemiddel.

Anbefalinger:

Praktisk støtte

Tilsynet anbefaler, at leder implementerer fast arbejdsgang og struktur for løsning af opgaven.

Mad og måltider

Tilsynet bemærker, at medarbejderne fortæller, at der ikke er gennemført systematisk vejning af borgerne i sommermånederne.

Ved observation bemærker tilsynet uro under måltidet. Der er ikke en klar organisering af opgaverne, og måltidet afvikles delvis rehabiliterende.

Mad og måltider

Tilsynet anbefaler, at leder sikrer, at retningslinjer for vejning af borgerne i Faxe Kommune overholdes.

Tilsynet anbefaler, at leder, i dialog med medarbejderne, drøfter planlægning og afvikling af det gode måltid og værtinderolle, og at integrere specifikke aktiviteter, der støtter rehabilitering.

Selvbestemmelse og indflydelse

Tilsynet bemærker, at medarbejderne fortæller, at de i begrænset omfang taler med borgerne om livets afslutning, og at det ville være givende at arbejde mere målrettet med en samtale om den sidste tid.

Selvbestemmelse og indflydelse

Tilsynet anbefaler, at leder i dialog med medarbejderne drøfter behovet for kompetenceudvikling vedrørende samtale med borgerne om deres sidste tid og fx iværksætte relevant undervisning.

Kommunikation og adfærd

Tilsynet bemærker, under observation på fællesarealer, eksempler på, at medarbejderne taler hen over hovedet på borgerne, og ligeledes er der medarbejdere, der taler højt indbyrdes på fællesarealer.

Kommunikation og adfærd

Tilsynet anbefaler, at leder drøfter professionel kommunikation og adfærd med medarbejderne.

Dokumentation SEL

Tilsynet bemærker vedrørende dokumentationen:

- At der i en journal ses livshistorie, der manglende indhold, der giver værdi for borgerforløbet.
- At der i en besøgsplan mangler enkelte beskrivelser af borgernes ressourcer og handlevejledende beskrivelse af hjælp til bad. I to besøgsplaner er hjælpen kun delvist handlevejledende udfoldet.
- I en journal mangler der systematisk dokumentation for vægt, og i en anden journal mangler der dokumentation for opfølgning på vægtændring.

Dokumentation SEL

Tilsynet anbefaler, at leder sikrer, at dokumentationen fremstår fyldestgørende og opdateret, herunder med dokumentation for systematisk vejning samt opfølgning.

Kompetencer og udvikling

Tilsynet bemærker, at medarbejderne fortæller, at delegering/oplæring af sundhedsopgaver ikke konsekvent dokumenteres på kompetence-skema.

Kompetencer og udvikling

Tilsynet anbefaler, at leder sikrer, at der konsekvent sker dokumentation ved delegering/oplæring af sundhedsopgaver.

Pårørendesamarbejde

Tilsynet bemærker, at en pårørende savner at blive introduceret til plejehjemmet, og fortsat mangler at modtage dato til indflytningssamtale med afstemning af forventninger.

Tilsynet bemærker, at en pårørende ikke kender til sin næres kontaktperson, og udtrykker et behov for mere information om plejen til den nære og plejehjemmets tilbud.

Pårørendesamarbejdet

Tilsynet anbefaler, at leder sikrer opfølgning og kontakt til den konkrete pårørende med henblik på at få planlagt indflytningssamtale med forventningsafstemning.

Tilsynet anbefaler, at leder sikrer opfølgning og kontakt til den konkrete pårørende og afstemmer forventninger til informationsniveau.

Tilsynet anbefaler, at leder i dialog med medarbejderne drøfter arbejds gange for indflytning og afstemning af forventninger.

2.3 Aktuelle vilkår

Leder startede i maj i år, og redegør for, at den første periode af ansættelsen er brugt til at lære kommunen, plejehjemmet og medarbejderne at kende.

Leder redegør for, at der er fokus på at styrke dokumentationspraksis, og at der skal arbejdes mere målrettet med elektronisk triagering på storskærm. Plejehjemmet er i gang med at implementere daglig triagering og triagemøder to gange ugentligt, hvor der er fokus på at styrke dokumentationen og opfølgning samt medarbejdernes refleksionsniveau. Plejehjemmets assistenter har i hverdagen det overordnede ansvar for at sikre, at dokumentationen er opdateret. Den nyansatte sygeplejerske skal, som en del af sin kerneopgave, være overordnet ansvarlig for, at dokumentationen er opdateret, og være ansvarlig for at gennemføre audits, både på dokumentation og medicin.

Plejehjemmet er blevet opdelt i tre teams med fokus på kompetencefordeling, og medarbejderne er blevet tildelt borgere, som de skal være kontaktpersoner for.

Leder redegør for, at der arbejdes med kulturen, og at der er igangsat en proces for at styrke det sociale samvær mellem medarbejderne og borgerne. Fx vil der blive udarbejdet et kodeks for fester.

Leder har i sygeplejerskens fravær afholdt indflytningssamtaler, og vil i forbindelse med ansættelse af den nye sygeplejerske aftale arbejds gange for, hvem og hvordan de skal modtage nye borgere.

Plejehjemmet har en aktivitetsmedarbejder, der blandt andet sikrer, at der kommer kiosk og kaffevogn til plejehjemmet.

Leder har sammen med medarbejderne afholdt kaffemøder med borgerne, hvor formålet var at spørge ind til borgernes ønsker til aktiviteter, og hvordan medarbejderne kan udvikle borgernes interesser.

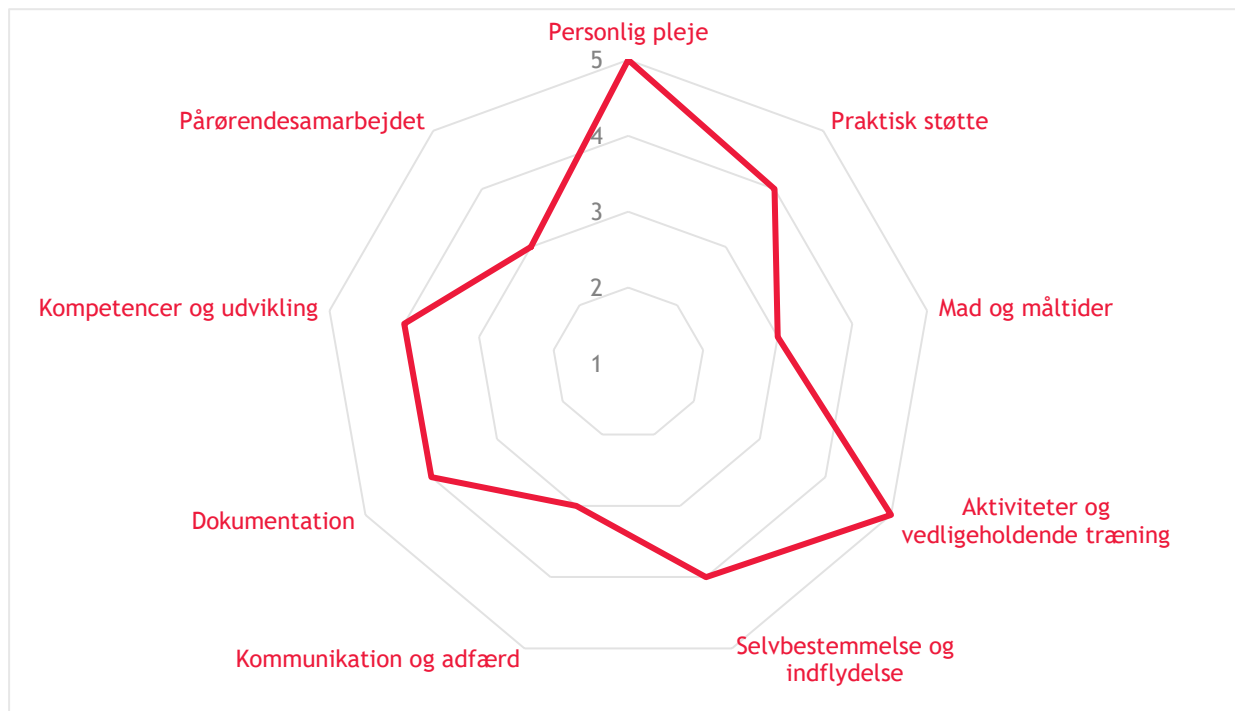
2.4 Opfølgning

Leder er bekendt med den seneste tilsynsrapport, men har ikke arbejdet målrettet med de givne anbefalinger. Leder beskriver vedrørende oprydning i borgernes boliger, at det er borgerens kontaktperson eller medarbejderen på dagen, der skal sikre, at boligen ser præsenterabel ud, inden boligen forlades. Hos de borgere, der selv ønsker at løse oprydningsopgaven, skal dette dokumenteres i besøgsplanen.

Leder forklarer, at der arbejdes med relevante temaer i kvalitetsarbejdet for at fortsætte udviklingen af den samlede kvalitet. Dette inkluderer styrkelse af dokumentationspraksis, systematisk triagering samt forbedring af kulturen i forhold til medarbejdernes samvær med borgerne

2.5 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.



2.6 Vurdering i forhold til temaer

2.6.1 Personlig pleje

Score: 5

Vurdering:

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

Interview med borgere

To ud af tre borgere kan kun delvist svare relevant på tilsynets spørgsmål. To borgere udtrykker, at de får god hjælp, og den ene borger fortæller, at det er betryggende, at der er en medarbejder, når borgeren skal op om morgenen. Borgerne oplever, at de selv hjælper til i hverdagen, hvor en borger deltager i den personlige pleje, og en anden borger går selv på badeværelset ved hjælp af sin rollator. Borgerne er trygge ved medarbejderne, og den ene borger udtrykker, at det føles rart at få hjælpen.

Observation

De interviewede borgere fremstår soignerede og veltilpasse. To borgere med kognitive begrænsninger virker glade, trygge og veltilpasse.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør fagligt for, at det som udgangspunkt er kontaktpersonen, der varetager plejen, og at de øvrige opgaver bliver fordelt imellem medarbejderne. Medarbejderne får mundtlig overlevering fra nattevagten, og ved ændringer i borgernes

tilstand drøftes kompetencebehovet. Medarbejderne orienterer sig i dokumentationen ved dagens start, og afløsere får mundtlig overlevering for at sikre en fælles forståelse af opgaven. Medarbejderne understreger samtidig vigtigheden af, at hjælpen tager afsæt i borgernes behov på dagen.

Medarbejderne arbejder rehabiliterende, og de fortæller, at det for dem betyder, at de skynder sig langsomt, og giver sig tid til, at borgerne kan deltage.

Assistenten og sygeplejersker triagerer dagligt, og der er fælles triagemøder for alle medarbejdere to gange ugentligt med borgergennemgang. Som noget nyt er medarbejderne begyndt at arbejde med triagering på skærm for at sikre sammenhæng med dokumentationen. Medarbejderne fortæller, at de i perioden uden sygeplejerske har oplevet god støtte fra de øvrige plejehjemssygeplejersker.

Plejehjemmet har demensnøglepersoner, og medarbejderne arbejder ud fra en fælles forståelse af at se mennesket bag 'demensen' og ikke at overskride borgernes grænser. Medarbejderne har fokus på at give borgerne en god dag og på bedst mulig vis imødekomme deres ønsker. Borgerne drøftes på møder, fx det ugentlige dagvagtsmøde, og der afholdes ad hoc borgerkonferencer med deltagelse af demenskonsulent.

2.6.2 Praktisk støtte

Score: 4

Vurdering:

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

Interview med borgere

En borger er meget tilfreds med rengøringen og løsningen af de praktiske opgaver, og beskriver, at borgeren selv har valgt en boligindretning, som er rengøringsvenlig. Borgeren lægger selv sit vasketøj på plads i skabet, og udtrykker; "*det man selv kan, skal man selv gøre.*"

Observation

Der er en hygiejnemæssigt forsvarlig standard i boligerne, og hjælpemidlerne er rengjorte i en bolig, mens der i to boliger ses snavsede hjælpemidler.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør fagligt for, at det er fast rengøringspersonale, der står for rengøringen i borgernes boliger. Medarbejderne løser de praktiske opgaver, som fx at tømme skraldespande og rengøre toiletkummer, og de er opmærksomme på, at boligen er præsentabel, når de forlader den. Medarbejderne har adgang til VAR-portalen på intranettet, og alle nye medarbejdere introduceres til de hygiejniske retningslinjer via sidemandsoplæring. Assistenten er forløbsansvarlige, og de sikrer overblik over værnemidler hos borgere med smitterisiko.

2.6.3 Mad og måltider

Score: 3

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i middel grad lever op til indikatorerne.

Interview med borgere

Alle borgerne giver udtryk for, at maden er god, og en borger begrundet det med, at det er god gammeldags mad. Borgerne har indflydelse på, hvor de spiser. Alle borgerne spiser i fællesskabet, og en borger beskriver, at borgeren også kan få serveret maden i

sin bolig, hvis borgeren ønsker det. En anden borger fortæller, at medarbejderne husker borgeren på at komme op i spisestuen, hvis borgeren glemmer det.

Observation

Borgerne sidder fordelt ved flere borde i de fælles spisestuer. Den varme ret portionsanrettes, og serveres for borgerne, mens den tilhørende salat serveres i skåle på bordet, hvor der også står kander med drikkevarer. Det observeres, at flere borgere har brug for hjælp til at spise, men at det ikke er planlagt, hvilken medarbejder der skal hjælpe. En borger spørger efter hjælp, og får først hjælpen midtvejs under måltidet. En anden medarbejder hjælper skiftevis to borgere med at spise. Der ses eksempler på, at en medarbejder taler om borgeren i tredjeperson. Måltidet afvikles under en del uro, da medarbejdere går til og fra den fælles opholdsstue.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør for, hvordan de arbejder med at skabe gode måltider for borgerne. En medarbejder deler maden ud til de borgere, som spiser i egen bolig, og de øvrige medarbejdere prioriterer at deltage under måltidet. Maden fordeles til borgerne i skåle og på fade, så de borgere, som selv kan, tager selv. Medarbejderne fortæller, at de motiverer til dialog ved bordene, hygger med borgerne, og at borgerne spiser lidt mere, og sidder lidt længere ved bordet, når medarbejderne deltager under måltidet. Medarbejderne er opmærksomme på, hvad og hvor meget borgerne spiser, og borgerne vejes en gang månedligt, men medarbejderne erkender samtidigt, at de hen over sommeren ikke systematisk har fået vejede borgerne. Ved vægtændringer inddrages køkkens kostfaglige medarbejdere samt kommunens ernæringsvejleder, der også kommer fast en gang månedligt og deltager i triagemødet. Ergoterapeuten inddrages ved behov for dysfagivurdering.

2.6.4 Aktiviteter og vedligeholdende træning

Score: 5

Vurdering:

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

Interview med borgere

Borgerne udtrykker tilfredshed med udbuddet af aktiviteter på plejehjemmet. En borger strikker og læser meget, og kan sagtens få tiden til at gå, mens en anden borger fortæller, at borgeren holder af at sidde i den fælles spisestue. En tredje borger kan sagtens få tiden til at gå, men uddyber ikke nærmere, hvad borgeren deltager i, dog husker borgeren at have deltaget i sang og musik på dagen.

Observation

Midt på formiddagen er der en musiker, som synger og spiller i den fælles spisestue, hvor mange af borgerne er samlet. Flere af borgerne synger med, mens andre bare sidder og lytter til musikken.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør fagligt for, at plejehjemmet har en fast aktivitetsmedarbejder, der også indgår i morgenplejen. Der planlægges faste ugentlige, månedlige og årstidsbestemte aktiviteter, og medarbejderne deltager, når der er mulighed for det, fx i banko. Medarbejderne forsøger at motivere borgerne til spontane, mindre aktiviteter i hverdagen, og eleverne planlægger og deltager i aktiviteter. Borgerne motiveres til at være aktive, og ved behov for yderligere genoptræning inddrages kommunens terapeuter, der kan hjælpe medarbejderne med redskaber og træningsøvelser til borgerne.

2.6.5 Selvbestemmelse og indflydelse

Score: 4

Vurdering:

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

Interview med borgere

Borgerne er alle tilfredse med at bo på plejehjemmet, og en borger uddyber positivt, at borgeren selv bestemmer over sin døgnrytme.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør for, hvordan borgerne har medbestemmelse og indflydelse i alle forhold. Borgerne bestemmer selv, og fx bliver et bad flyttet, hvis borgeren ønsker et andet tidspunkt eller en anden dag. Medarbejderne motiverer og støtter borgerne til at træffe fornuftige valg, hvor borgernes valg og beslutninger respekteres. Ved borgere, der ikke kan udtrykke egne behov, er medarbejderne observerende og opmærksomme på borgernes adfærd, og de forsøger at finde løsninger, der ikke overskrider borgernes grænser.

I forhold til at tale med borgerne om den sidste tid, får borgerne udleveret en folder ved indflytning, men medarbejderne fortæller, at det primært er de pårørende, der taler med borgerne om den sidste tid. Medarbejderne udtrykker, at det ville være givende at kunne arbejde mere målrettet med samtalen om den sidste tid.

2.6.6 Kommunikation og adfærd

Score: 3

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i middel grad lever op til indikatorerne.

Interview med borgere

Borgerne giver udtryk for, at de oplever medarbejderne som venlige og imødekommende, og at de er meget søde og flinke. En borger fortæller, at vedkommende kan tale med alle medarbejderne, og nævner, at hvis borgeren er ked af det, hjælper det at få en snak og et kram. Borgerne oplever respekt omkring deres privatliv, og en borger beskriver, at medarbejderne altid behandler borgeren ordentligt.

Observation

På plejehjemmet observeres det, at medarbejderne generelt har en venlig, respektfuld og imødekommende kommunikation og adfærd i mødet med borgerne. Dog observeres der på fællesarealer eksempler på, at medarbejderne omtaler borgerne i tredjeperson, og der ses medarbejdere, som taler højt indbyrdes på fællesarealet, hvilket virker forstyrrende for borgerne.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør for, at ligeværdighed og det at tale pænt og ordentligt har stor betydning. Medarbejderne vægter at møde borgerne med et smil og at signalere engagement og nærvær samt at bruge humor, tilpasset den enkelte borger. Ved borgere med demenssygdomme optræder medarbejderne roligt, og efterlever borgernes ønsker. Der tales tydeligt, og der undgås for mange spørgsmål. Medarbejderne respekterer, at det er borgernes hjem ved at banke på døren, før de træder ind i boligen.

Medarbejderne oplever, at de har et godt samarbejde og en åbenhed til at korrigere hinandens adfærd. De er blevet meget bedre til at give individuel feedback, og de står ikke tilbage for at give hinanden en undskyldning.

2.6.7 Dokumentation

Score: 4

Vurdering:

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

Dokumentation

Dokumentationen fremstår med en god faglig standard, og med få mangler, der ikke påvirker det samlede billede af leveringen af kerneopgaven.

På alle borgerne er der generelle oplysninger med ressourcer, mestring og motivation. Der er beskrivelse af livshistorie på to borgere, men på en borger ses beskrivelse af livshistorie, der mangler indhold, som kan give værdi for borgerforløbet.

Der er på alle borgere helbredsoplysninger, som i alle tilfælde mangler enkelte opdateringer. Der er funktionstilstande med faglige notater og med beskrivelse af borgernes ønsker og mål.

Borgernes behov for pleje og omsorg er generelt beskrevet handlevejledende i besøgsplanen, og tager udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer. Dog mangler der i en besøgsplan enkelte beskrivelser af borgerens ressourcer og handlevejledende beskrivelse af hjælp til bad. I en anden besøgsplan mangler der beskrivelse af hjælpen ifm. tilsyn om natten og i en tredje kadencen på tilsyn om natten.

Hvor det er relevant, er der lagt vægt på at beskrive borgernes kognitive problemstillinger, og hvorledes der støttes op om disse samt særlige opmærksomhedspunkter.

Borgerne er triagerede, og der ses generelt opfølgning. I to journaler ses der systematisk dokumentation for borgernes vægt, mens dette ikke er systematisk dokumenteret i en journal. I et andet tilfælde mangler der dokumentation for opfølgning på vægtændring. Der er dokumentation for borgernes stillingtagen til HLR.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør for, hvordan de arbejder med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis. Medarbejderne fortæller, at de har arbejdet med udvikling af systematikken i besøgsplanerne, og at de er fortrolige med dokumentationsopgaven, og har mulighed for at søge hjælp hos kolleger. Kontaktpersonen er ansvarlig for at opdatere funktionsevnetilstande og besøgsplanen, mens de forløbsansvarlige assistenter er ansvarlige for helbredsoplysninger og generelle oplysninger. Alle er ansvarlige for den løbende opdatering.

2.6.8 Kompetencer og udvikling

Score: 4

Vurdering:

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

Interview med leder

Leder redegør for, at der er en stabil kerne af medarbejdere, men også en del nye. Alle stillinger er besat, herunder enkelte ufaglærte i faste stillinger, hvor en af medarbejderne skal starte uddannelse i det nye år. Lederen har fokus på at ansætte de rette kompetencer, og ønsker flere assistenter, så der er to assistenter i hvert af de tre teams. Der er ansat fast tilknyttede timelønnede afløsere.

Plejehjemmet har siden foråret været uden fast sygeplejerske, men der har været en fast aftale om dækning af opgaverne fra de øvrige plejehjemssygeplejersker. Den ny-startede sygeplejerske har en "body" til at støtte op i introduktionsperioden.

Alle nye medarbejdere bliver sidemandsoplært, og der vil snarest blive udarbejdet et fast introduktionsprogram for nyansatte.

Der er fokus på kompetenceudvikling af medarbejderne. Plejehjemmets aktivitetsmedarbejder er i gang med at tage en diplomuddannelse i demens, og der er planlagt en temadag om demens for alle medarbejdere.

Der arbejdes med kompetenceprofiler og delegering af opgaver, som dokumenteres på kompetencekort. Leder understreger vigtigheden af, at medarbejderne skal være opmærksomme på at sige fra, hvis de ikke er oplært til opgaven.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør for muligheder for faglig sparring og løbende kompetenceudvikling. Der er gode muligheder for erfaringsudveksling og faglig sparring på de faste møder, fx triagemøder, dagvagtsmøder, borgerkonferencer og månedlige personalemøder med deltagelse af alle vagtlag.

Medarbejderne fortæller, at der fremadrettet vil blive udarbejdet et årshjul med undervisning i faglige temaer. Der er gode muligheder for delegering af sundhedsopgaver og for at modtage oplæring, men medarbejderne fortæller, at dette ikke konsekvent dokumenteres på kompetenceskema.

2.6.9 Pårørendesamarbejdet

Score: 3

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i middel grad lever op til indikatorerne.

Interview med leder

Lederen har en plan om at styrke samarbejdet med de pårørende. Lederen redegør for, at flere pårørende har givet udtryk for, at de savner kontinuitet, og at de efterspørger, hvilke medarbejdere de kan indgå aftaler med. I forbindelse med, at medarbejderne er blevet kontaktpersoner for borgerne, har kontaktpersonen haft kontakt til de pårørende for at orientere dem om, hvem der er borgerens kontaktperson.

Leder har løbende kontakt med pårørende, og har holdt flere møder med dem. Leder vil arbejde på, at der kommer til at sidde fire pårørende i plejehjemsrådet, hvor der pt. sidder to pårørende.

Interview med pårørende

Alle pårørende oplever, at medarbejderne er imødekommende, når de kommer på besøg, og de oplever generelt en god stemning. En pårørende kan dog opleve, at der er stille i opholdsstuen om eftermiddagen.

De pårørende er delvist tilfredse med samarbejdet med plejehjemmet, og de føler sig delvist informerede. En pårørende holder opfølgingsmøde med ledelsen hver tredje måned, og er tilfreds med dette, men nævner samtidigt at opleve, at gulvet i den næres bolig ikke altid er rene og pæne. En anden pårørende har ofte oplevet udskiftning i medarbejdergruppen, og kender ikke sin næres kontaktperson, og udtrykker et behov for mere information om plejen til den nære og plejehjemmets tilbud. En pårørende, hvis nærtstående er flyttet ind for nyligt, savner at blive introduceret til plejehjemmet på indflytningdagen, og har ikke modtaget en dato for indflytningssamtale med afstemning af forventninger.

Den pårørende, som oplever et snavset gulv i borgerens bolig, er efterfølgende drøftet med leder. Dette er nyt for lederen, som vil foretage opfølgning med den pårørende.

2.7 Vurderingsskema

I tilsynene i Faxe 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 90 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.