



Tilsynsrapport Faxe Kommune

Center for Social, Sundhed og Pleje
Plejehjemmet Kongsted

Uanmeldt tilsyn
September 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



Birgitte Hoberg Sloth

Partner

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@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 Kongsted, Møllevej 68, 4683 Rønnede

Leder: Dorrit Christiansen

Målgruppe: Tilsynet vedrører indsatser efter Serviceloven

Antal boliger: 14 plejeboliger og 5 aflastningspladser, som ikke indgår i tilsynet

Dato for tilsynsbesøg: Den 10. september 2024

Tilsynet er indledt og tilrettelagt sammen med: Plejehjemsleder, og en social og sundhedsassistent

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med plejehjemmets leder og en social- og sundhedsassistent
- 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 ledelsen 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 Kongsted. 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 telefoninterviews. Tilsynet omfatter desuden interview med ledelse, fokusgruppeinterview med medarbejdere samt rundgang og observation.

Plejehjemmet Kongsted har fået ny leder den 1. september 2024. Leder har gjort sig overvejelser vedrørende igangsættelse af en række relevante udviklingstiltag i kvalitetsarbejdet for at sikre sikker drift samt udvikling af den samlede kvalitet.

Plejehjemmet har igennem en periode haft skiftende ledelse, og det er vurderingen, at det har været en turbulent periode, hvor der ikke har været struktureret mulighed for faglig sparring. Det er tilsynets vurdering, at der er et behov for, at lederen iværksætter en strategi og handleplan i forhold til at sikre stabil drift og fortsat udvikling af kvaliteten i plejen på plejehjemmet.

Det er tilsynets overordnede vurdering, at Plejehjemmet Kongsted 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, og hvor der er vurderet mangler under otte temaer, herunder flere inden for kerneopgaven.

Borgerne er generelt meget tilfredse med hjælpen, 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. Dog har en borger oplevet lang ventetid på hjælp efter et fald. Det er vurderingen, at borgerne er tilfredse med rengøringen, dog oplever to pårørende svingende rengøringsstandard i deres næres bolig, og en pårørende oplever svingende rengøringsstandard på fællesarealer.

Plejehjemmet arbejder med sundhedsfremmende og hverdagsrehabiliterende indsatser, og medarbejderne kan delvis redegøre for, hvordan de arbejder med kerneydelsen, herunder sundhedsfremmende og rehabiliterende indsatser. Det er vurderingen, at der ikke er daglige opfølgingsmøder med borgergennemgang, og der afvikles ikke faste ugentlige triagemøder. Det er ligeledes vurderingen, at medarbejderne ikke anvender en fælles faglig tilgang til borgere med demenssygdomme, eller afholder borgerkonferencer evt. med bistand fra samarbejdspartnere.

Tilsynets vurdering er, 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 borgerne indflydelse fx via indflytningssamtaler og brug af livshistorie.

Borgerne er meget tilfredse med maden og måltiderne. Tilsynet observerer dog en del uro fra køkkenområdet i forbindelse med afvikling af frokosten i den ene spisestue.

Borgerne er generelt tilfredse med de tilbudte aktiviteter, dog savner en borger flere tilbud om aktiviteter, og en pårørende oplever, at der ikke sker så meget på plejehjemmet, og savner et overblik over plejehjemmets aktivitetstilbud.

Borgerne er meget tilfredse med medarbejderne, og de oplever dem som imødekommende og respektfulde og med en anerkendende adfærd og kommunikation. Medarbejderne tilkendegiver, at det ikke er alle medarbejdere, der har den tilstrækkelige tillid, og som kan tage drøftelsen om uhensigtsmæssig kommunikation og adfærd med deres kolleger.

Det vurderes, plejehjemmet har et velorganiseret samarbejde med de pårørende, og de pårørende finder inddragelsen og samarbejdet samt kommunikationen med plejehjemmet meget tilfredsstillende.

Det vurderes, at den samlede journalføring på SEL har omfattende og væsentlige mangler, som vil kræve en fokuseret og målrettet indsats for at kunne afhjælpes.

Vurderingen er, at de faglige kompetencer kun delvist er tilstrækkelige. Dels udtrykker medarbejderne at det ikke er alle, der er sikre i dokumentationspraksis, og dels at det har været en turbulent periode med manglende struktureret opfølgning på borgerforløb og flere ufaglærte medarbejdere, der ikke har modtaget tilstrækkelig oplæring.

2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

Bemærkninger:

Personlig pleje

Tilsynet bemærker, at en borger har oplevet lang ventetid på hjælp efter et fald.

Tilsynet bemærker, at medarbejderne fortæller, at der ikke er daglige opfølgingsmøder på borgerne. Triagemøder aflyses ofte, og møderne mangler struktur og systematik.

Tilsynet bemærker, at medarbejderne fortæller, at der ikke arbejdes med en fælles tilgang, og at der ikke afholdes borgerkonferencer.

Anbefalinger:

Personlig pleje

Tilsynet anbefaler, at lederen drøfter, hvordan der sikres en forsvarlig responstid på kald.

Tilsynet anbefaler, at lederen implementerer faste arbejds gange for opfølgning på borgernes sundhedsmæssige problemstillinger samt systematiske opfølgingsmøder.

Tilsynet anbefaler, at lederen implementerer en fælles tilgang/et fælles arbejdsredskab for at styrke kvaliteten i plejen til borgere med demens.

Praktisk støtte

Tilsynet bemærker, at to pårørende oplever svingende rengøringsstandard i deres næres bolig, og en pårørende kan opleve svingende rengøringsstandard på fællesarealer.

Praktisk støtte

Tilsynet anbefaler, at lederen indarbejder faste arbejds gange og strukturer for at sikre en tilfredsstillende kvalitet i rengøringen i borgernes boliger og på fællesarealer.

Mad og måltider

Tilsynet bemærker, at der i den ene spisestue ikke er medarbejdere til stede under måltidet, og at der observeres uro fra køkkenområdet under måltidet.

Tilsynet bemærker, at medarbejderne udtrykker, at de ikke er gode til at få vægten dokumenteret.

Mad og måltider

Tilsynet anbefaler, at lederen i samråd med medarbejderne drøfter afvikling af det gode måltid.

Tilsynet anbefaler, at lederen implementerer faste arbejds gange som sikrer, at borgernes vægt dokumenteres.

Aktiviteter og vedligeholdende træning

Tilsynet bemærker, at en borger savner flere tilbud om aktiviteter.

Tilsynet bemærker en pårørende, der ikke oplever, at der sker så meget på plejehjemmet, og som savner et overblik over plejehjemmets aktivitetstilbud.

Aktiviteter og vedligeholdende træning

Tilsynet anbefaler, at lederen, i samråd med medarbejderne, drøfter rammer og muligheder for at styrke plejehjemmets aktivitetstilbud.

Tilsynet anbefaler, at lederen overvejer, hvordan aktivitetstilbud i højere grad kan synliggøres.

Kommunikation og adfærd

Tilsynet bemærker, at det ikke er alle medarbejdere, der har den tilstrækkelige tillid i gruppen, så drøftelsen om uhensigtsmæssig kommunikation og adfærd tages med deres kolleger.

Kommunikation og adfærd

Tilsynet anbefaler, at lederen har fokus på at styrke medarbejdertrivsel og samarbejde, herunder åbenhed og tillid i medarbejdergruppe.

Dokumentation SEL

Tilsynet bemærker vedrørende dokumentationen:

- At de generelle oplysninger i to journaler mangler opdatering.
- At livshistorien i en journal kun er delvist udfyldt.
- At helbredsoplysninger i to journaler mangler delvis opdatering.
- At funktionsevnetilstande i to journaler mangler opdatering på enkelte områder, og i en journal mangler der beskrivelse af borgerens ønsker og mål.
- At besøgsplanen i alle tre tilfælde kun er delvist udfyldt, og ikke fremstår systematisk opbygget.
- I to journaler mangler der dokumentation for systematisk vægt, og i et tilfælde mangler der opfølgning på vægtændring.
- I to journaler mangler der opfølgning på fald.

Tilsynet bemærker, at medarbejderne oplever, at det er svært at finde tid til at dokumentere.

Dokumentation SEL

Tilsynet anbefaler, at lederen igangsætter en proces med opdatering af journalerne, så alle journaler fremstår fyldestgørende og opdaterede, herunder med et særligt fokus på dokumentation af vægt og opfølgning på vægtændring samt opfølgning på fald.

Tilsynet anbefaler, at lederen i dialog med medarbejderne drøfter rammer og muligheder for at sikre tid til at dokumentere.

Kompetencer og udvikling

Tilsynet bemærker, at medarbejderne oplever, at det ikke er alle medarbejdere, der er sikre i dokumentationspraksis.

Tilsynet bemærker, at medarbejderne har oplevet en del udskiftning i medarbejdergruppen og flere ufaglærte medarbejdere, der ikke er blevet tilstrækkeligt oplært.

Kompetencer og udvikling

Tilsynet anbefaler, at lederen igangsætter undervisning i dokumentationspraksis til udvalgte medarbejdere.

Tilsynet anbefaler, at lederen sikrer grundig introduktion og oplæring til alle nye medarbejdere og sikrer, at ufaglærte oplæres grundigt til opgaverne, og kun varetager opgaver inden for deres kompetenceområde.

Tilsynet anbefaler, at leder har fokus på at rekruttere sundhedsuddannede medarbejdere.

2.3 Aktuelle vilkår

Leder har været ansat som plejehjemsleder fra den 1. september 2024, og redegør for, at der har været flere lederskift inden for de seneste par år.

Plejehjemmet har haft rekrutteringsvanskeligheder og flere langtidssygemeldinger, men medarbejdersituationen er nogenlunde stabiliseret. Leder oplever, at det nuværende personale har været yderst fleksible, og har taget mange ekstra vagter for at få det til at hænge sammen. Skiftende ledelse samt et stort arbejdspress gør, at lederen vil rette fokus mod medarbejdertrivsel og drøfte kulturen med medarbejderne.

Der er igangsat individuelle samtaler med alle medarbejdere, dels for at lære dem bedre at kende og dels for at afdække deres kompetencer og ønsker til udvikling.

Der er etableret et lederkontor i stueetagen i tilknytning til boligerne, og døren er altid åben.

Dokumentationen har ikke været det største fokus det seneste halve år, og der mangler en fast struktur for møder. Fx afholdes der ugentlige triagemøder, men møderne mangler systematik og struktur samt deltagelse af alle. Lederen redegør blandt andet for, at der snarest vil blive implementeret et årshjul for møder.

Medarbejderne orienteres løbende via mails, og for at sikre medarbejderinvolvering vil der blive afholdt ugentlige triomøder. Plejehjemmet skal i oktober etablere sensorsystemet Room Maid i alle boliger, og lederen er i øjeblikket ved at indhente samtykke fra borgerne og deres pårørende.

Lederen har så småt taget initiativ til at styrke aktivitetstilbuddet, bl.a. med kontakt til flere i lokalsamfundet.

2.4 Opfølgning

Leder redegør for, at der vil blive igangsat tiltag for at sikre kontinuitet og kvalitet i plejen til borgerne, fx fokus på kultur og medarbejdertrivsel, implementering af årshjul samt dokumentation.

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: 2

Vurdering:

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

Til grund for vurderingen ligger, at der ikke er systematisk opfølgning på borgerforløb, og at dokumentationen i lav grad understøtter praksis.

Interview med borgere

Borgerne udtrykker stor tilfredshed med den pleje og omsorg, som de modtager, og alle oplever, at hjælpen svarer til deres behov. En borger giver udtryk for at huske, at borgeren selv varetager store dele af sin personlige pleje selvstændigt, og to borgere varetager selv dele af plejen. For eksempel kan en borger selv skifte sin kateterpose til natten, men oplyser, at der i en periode ikke har været det anvendte engangshjælpemiddel til rådighed. Borgerne oplever, at hjælpen tilrettelægges med udgangspunkt i den enkelte borgers ønsker og vaner. En borger udtrykker, at medarbejderne er søde til at hjælpe, når borgeren har behov for det, og en anden borger udtrykker, at hjælpen til det ugentlige bad er rigtig fin. Borgerne oplever, at det er genkendelige medarbejdere, der hjælper dem, og en borger, der er med i beboerrådet, savner, at medarbejderne har navneskilte på, og vil tage det op i rådet. Borgerne udtrykker generelt trykthed ved den tildelte hjælp, hvilket borgerne tillægger det faktum, at de har nødkald, og kan tilkalde hjælp ved behov. En borger har dog oplevet lang ventetid på hjælp efter et fald.

Som opfølgning på borgeren, der har manglet et engangshjælpemiddel, oplyser leder, at borgeren er kognitivt udfordret, og kan være svære at korrigere i sin opfattelse. Hjælpemidler ankom som aftalt, og borgeren havde engangsmidler til rådighed frem til modtagelsen.

Observation

Borgerne er velsoignerede, svarende til habitus.

Der ses et eksempel på, at medarbejderen tager sig af en borger, der observeres vandrende hvileløst rundt på gangen. Den samme medarbejder ses i nærheden af borgeren igennem hele formiddagen. Borgeren henvender sig indimellem til medarbejderen, ligesom medarbejderen kontakter borgeren, hvis borgerens uro tiltager.

Som opfølgning redegør medarbejderne for, at borgeren er meget forpint, og at der arbejdes på en løsning med involvering af samarbejdspartnere.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør for de sundhedsfremmende og hverdagsrehabiliterende indsatser, samt hvordan de sikrer borgernes pleje og støtte. Der er overlap til nattevagten, og medarbejderne orienterer sig i dokumentationen. Medarbejderne har forskudt indmøde, og borgerne er på forhånd fordelt imellem medarbejderne ud fra, hvem der er kontaktperson. Medarbejderne er observerende, og de reagerer på ændringer i borgernes tilstand, og tilpasser plejen til borgernes behov. Ved behov inddrages en assistent eller en sygeplejersken, evt. plejehjemslægen. Plejehjemslægen kommer fast hver tredje uge.

Medarbejderne fortæller, at de arbejder med triage to gange ugentligt, men at møderne ofte bliver aflyst. Medarbejderne oplever, at vigtig information om borgerne ikke videregives, ligesom medarbejderne udtrykker, at de mangler de faglige drøftelser om borgerne.

Medarbejderne beskriver, at der ikke arbejdes med en fælles tilgang som afsæt for plejen, men at de arbejder med en individuel tilgang og det, der virker. Nogle medarbejdere har kendskab til fx BTSD-metoden og kognitiv adfærdsterapi. Der afholdes ikke borgerkonferencer, men ved behov kan kommunens to demenskonsulenter inddrages. Medarbejderne redegør for den hverdagsrehabiliterende indsats, hvor de i det daglige støtter borgerne i at klare mest muligt selv eller med støtte og guidning fra medarbejderne.

2.6.2 Praktisk støtte

Score: 4

Vurdering:

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

Interview med borgere

Borgerne er meget tilfredse med hjælpen til rengøring, og de oplever, at den visiterede hjælp svarer til den leverede hjælp og borgernes behov. To pårørende oplever svingende rengøringsstandard i deres næres bolig, og en pårørende kan opleve, at der kan være snavset på fællesarealerne.

Observation

Der er en hygiejnemæssig forsvarlig standard i de besøgte boliger, og borgernes hjælpemidler fremstår rengjorte.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de sikrer den praktiske hjælp og en tilfredsstillende hygiejnisk rengøringsstandard. Medarbejderne sørger for rengøringen af boligerne, og de sikrer den daglige oprydning. Medarbejderne inddrager borgerne i opgaverne, hvis borgerne formår og kan rumme det.

Medarbejderne kan redegøre for de hygiejniske retningslinjer, både i den daglige pleje og i forbindelse med smitteudbrud. I det daglige anvendes fx handsker og engangsforklæde, og ved smitterisiko anvendes der værnemidler. Hos borgere med smitterisiko oprettes der handlingsanvisning, hvor der linkes til VAR.

2.6.3 Mad og måltider

Score: 4

Vurdering:

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

Interview med borgere

Borgerne udtrykker stor tilfredshed med maden. En borger udtrykker, at det er rigtig god mad, der serveres, og anden borger beskriver, at det er rigtig fin mad, og borgeren mener at have taget på efter at være flyttet ind på plejehjemmet.

Borgerne vælger selv, hvor de ønsker at spise deres måltider, og alle spiser i den fælles spisestue, som hører til i afdelingen. Alle borgerne udtrykker, at det er hyggeligt at sidde sammen med de øvrige borgere, som de kan tale sammen med, og en borger supplerer med, at det også kan være fint bare at sidde uden at sige noget.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør for, at det er kostfaglige medarbejdere, der tilbereder og anretter maden på plejehjemmet. Borgerne er fordelt i de to spisestuer, og de bestemmer

selv, hvor de ønsker at spise. En gang om ugen er der fællesspisning. Medarbejderne hjælper med servering af maden, og sidder med ved bordet under måltiderne. Medarbejderne hjælper og støtter og sikrer ro under måltiderne.

Borgerne tilbydes månedlig vejning, hvor medarbejderne i den forbindelse udtrykker, at de ikke er gode til at få vægten dokumenteret. Ved utilsigtede vægtændringer inddrages en sygeplejerske, en kostfaglig medarbejder eller lægen. Ved mistanke om synkeproblemer kontaktes en ergoterapeut, og medarbejderne giver eksempler, hvor terapeuten har været inddraget.

Observation

I den ene afdeling er borgerne færdige med at spise, og en borger sidder tilbage efter maden og snakker med en af de tilstedeværende medarbejdere.

I den anden spisestue sidder borgerne fortsat og spiser. Borgerne sidder sammen ved bordet. Der er stille rundt om bordet, og der sidder ikke medarbejdere ved bordet. En af borgerne rejser sig efter at være færdig med at spise. Borgeren rydder selv af, og tager sit snavsede porcelæn og dækkeserviet med ud i køkkenet. Under måltidet observeres der uro i det tilknyttede køkken, hvor medarbejderne går frem og tilbage, og løbende foretager oprydning.

2.6.4 Aktiviteter og vedligeholdende træning

Score: 4

Vurdering:

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

Interview med borgere

Borgerne oplever, at der er muligheder for at deltage i forskellige aktiviteter på plejehjemmet. En borger oplever, at dagen går stille og roligt. Borgeren drikker ofte eftermiddagskaffe i spisestuen sammen med flere andre borgere, og går nogle mindre ture omkring plejehjemmet. En borger er glad for sang og musik, og har fået en besøgsven. Den tredje borger spiller på sin telefon, og taler særligt godt med en anden borger, men borgeren savner generelt flere tilbud. En pårørende oplever ikke, at der sker så meget på plejehjemmet, og at pårørendes nære savner et overblik over plejehjemmets aktivitetstilbud.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør for, at alle medarbejderne indgår som en del af aktiviteterne. En medarbejder har opgaven med at planlægge aktiviteter, og der planlægges med en daglig aktivitet, fx at se film, at spille et spil og manicure. Medarbejderne lytter til borgernes ønsker, fx er der indkøbt nye puslespil og bordfodbold. Medarbejderne tager på indkøb med de borgere, der ønsker det, og de forsøger at planlægge køreture i plejehjemmets bus. Der er tilknyttet enkelte frivillige, herunder en musiker, som ugentligt kommer og spiller, og lokalsamfundet er gode til at støtte op om plejehjemmet med donationer.

Medarbejderne fortæller, at der er mulighed for at kontakte kommunens fysioterapeut, hvis en borger har behov for træning efter indlæggelse eller længerevarende sygdom. Medarbejderne har fokus på at starte med sengeøvelser, og terapeuten udarbejder et træningsprogram, som de følger.

Observation

Der er en rolig stemning og atmosfære på alle fællesarealer. Der ses igennem dagen flere borgere, der enten sidder eller går stille rundt på fællesarealet.

2.6.5 Selvbestemmelse og indflydelse

Score: 5

Vurdering:

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

Interview med borgere

Borgerne er meget tilfredse med at bo på plejehjemmet, og to borgere udtrykker, at det er et rigtig dejligt sted at bo, og en borger tilkendegiver, at det er fint, men at borgeren mener, at det kun er et midlertidigt ophold. Alle borgerne oplever, at de har indflydelse i hverdagen, og de føler sig inddragede, fx i forhold til ønsker til døgnrytme, aktiviteter, pleje og omsorg. En borger fortæller, at medarbejderne hjælper borgeren med at huske at skifte tøj, og at de altid spørger om, hvad borgeren har lyst til på dagen.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør for, hvordan borgerne understøttes i selvbestemmelse og indflydelse. De spørger altid ind til borgerne ønsker, hvis de kan rumme det. Nogle borgere kan verbalt udtrykke deres ønsker, mens andre ikke kan. I disse situationer observerer medarbejderne deres kropssprog og signaler, og de er sjældent i tvivl om, hvad borgerne ønsker. Der arbejdes med indflytnings samtalen, og de arbejder på at indhente borgernes livshistorie via de pårørende. Der arbejdes med afsæt i borgernes livshistorie, og der samarbejdes med pårørende efter behov.

Lægen taler med borgerne og/eller de pårørende om hjertelungeredning, og medarbejderne har samtaler med borgerne om deres ønsker til livets afslutning, når det falder naturligt.

2.6.6 Kommunikation og adfærd

Score: 4

Vurdering:

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

Interview med borgere

Borgerne oplever en anerkendende og respektfuld omgangstone blandt medarbejderne. Borgerne beskriver medarbejderne som søde og flinke, og en borger udtrykker, at borgeren kan tale med dem alle og sludre om forskellige emner i hverdagen, fx om maden. To borgere tilkendegiver, at de bliver fint behandlet, og en af borgerne supplerer med, at medarbejderne taler pænt og ordentligt til dem.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør fagligt for, at de vægter den anerkendende og ligeværdige tilgang til borgerne. Medarbejderne giver sig tid, og de udviser ro og nærvær. Kendskabet til borgerne og den individuelle tilgang har stor betydning for humor og jargon og deres behov for meget eller lidt snak, fx under plejen. Medarbejderne oplever, at deres glæde og smil giver borgerne et dagligt humørløft, så det hele glider lidt nemmere.

Medarbejderne oplever, at de i nogen grad har et åbent og tillidsfuldt samarbejde, men de beskriver, at det ikke er alle medarbejdere, der har tilstrækkelig tillid til at tage drøftelsen om uhensigtsmæssig kommunikation og korrigerer en kollegas adfærd/kommunikation. Medarbejderne beskriver, at de trænger til at blive samlet mere som gruppe.

Observation

Ved observation og under interview med medarbejderne omtales borgerne anerkendende og respektfuldt. Ved rundgang i boligerne og afdelingerne observeres det, at medarbejderne tilgår borgerne respektfuldt. Der ses eksempel på, at medarbejderne banker på, og afventer svar, før de træder ind i boligen.

2.6.7 Dokumentation

Score: 2

Vurdering:

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

Dokumentation

Dokumentationen har flere og væsentlige mangler. På alle borgere er der generelle oplysninger med ressourcer, mestring og motivation, som dog i to journaler mangler opdatering. Der er livshistorie på alle borgerne, som i et tilfælde kun er delvist beskrevet.

Der er udfyldt helbredsoplysninger på alle borgerne, som dog i to journaler mangler delvis opdatering. På alle borgerne er der funktionstilstande med faglige notater, som i to journaler mangler opdatering på enkelte områder. Der er beskrivelse af borgers ønsker og mål i to journaler, mens dette mangler i en. Borgernes behov for pleje og omsorg er beskrevet i besøgsplanen, hvor de delvis er handlevejledene, fx mangler der beskrivelser af personlig pleje og ernæring, og i en besøgsplan mangler der helt beskrivelse af, hvad medarbejderne hjælper/støtter med. Derudover mangler der i alle besøgsplaner delvise beskrivelser af borgernes kognitive udfordringer, og hvorledes der støttes op om disse samt særlige opmærksomhedspunkter, fx behovet for struktur og støtte i forbindelse med særlig adfærd. I en besøgsplan mangler der generelt beskrivelse af medarbejderindsats.

Besøgsplaner fremstår ikke systematisk opbyggede.

Borgerne er triagerede, og der er dokumentation for borgernes stillingtagen til HLR.

Der er systematisk dokumentation for vægt i en journal, mens dette mangler i to journaler. I et tilfælde mangler der dokumentation for opfølgning på vægtændring, og i to journaler manglende der opfølgning på fald.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør for, at der dokumenteres løbende, og at alle er ansvarlige for at sikre en opdatering, fx af de generelle oplysninger. Medarbejderne har kendskab til arbejdsgange, opgaver og ansvar, men de fortæller, at det ikke er alle medarbejdere, der er sikre i dokumentationspraksis. Sygeplejersker og assistenter er ansvarlige for udfyldelse af helbredstilstande og helbredsoplysninger, mens hjælperne opdaterer funktionsevnetilstande og besøgsplaner. Kontaktpersonen har det overordnede ansvar for, at besøgsplanen er opdateret. Medarbejderne tilkendegiver, at det har været svært at finde den fornødne tid til at dokumentere hen over sommeren.

2.6.8 Kompetencer og udvikling

Score: 3

Vurdering:

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

Interview med leder

Leder oplyser, at plejehjemmet har haft mangel på personale på grund af udskiftning og flere langtidssygemeldinger. Der er fortsat to langtidssygemeldinger, som ikke er arbejdsrelaterede, og som leder ønsker at få erstattet med to assistenter i vikariater. Der er tre assistenter og en sygeplejerske i dagvagt, og leder er i gang med at rekruttere faste timelønnede medarbejdere for at sikre kontinuiteten i plejen. Alle fastansatte medarbejdere er sundhedsuddannede, men der er fortsat ufaglærte medarbejdere i vikariater.

Leder redegør for, at der snarest vil blive taget initiativ til at udarbejde et introprogram, som skal sikre tilstrækkelig og grundig oplæring af nye medarbejdere, og der vil være fokus på fastholdelse. Leder har ansøgt om økonomiske midler for at kunne igangsætte kompetenceudvikling af medarbejderne.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør for, at der i begrænset omfang er mulighed for erfarings- og vidensdeling samt faglig sparring. Medarbejderne har løbende kollegial sparring i hverdagen, men medarbejderne udtrykker, at det har været en turbulent periode med manglende struktureret opfølgning på borgerforløb. Fx afholdes der ikke formelle daglige eller ugentlige møder, hvor der er mulighed for borgerdrøftelser og et fagligt refleksionsrum.

Medarbejderne beskriver, at de arbejder med kompetenceprofiler, og at sygeplejersker og assistenter underviser og oplærer medarbejderne til nye opgaver, som dokumenteres på kompetencekort.

Medarbejderne beskriver, at der er et oplæringsprogram for nye medarbejdere, men de udtrykker et behov for, at nye medarbejdere modtager en grundigere oplæring med særligt fokus på de ufaglærte medarbejdere.

2.6.9 Pårørendesamarbejdet

Score: 5

Vurdering:

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

Interview med leder

Leder redegør for, at plejehjemmet afholder faste indflytningssamtaler med nye borgere og deres pårørende. Leder oplever, at der er et godt samarbejde og dialog med pårørende, men leder vil samtidigt arbejde på at styrke og udbygge samarbejdet, fx ved at skabe nogle fællesskaber for de pårørende og at invitere dem med til større arrangementer.

Interview med pårørende

De pårørende er meget positive og tilfredse med samarbejdet med plejehjemmet. Fælles for alle pårørende er, at de oplever stor imødekommenhed, når de kommer på plejehjemmet, og at de bliver hilst på. Medarbejderne tager sig også tid til at tale og svare på spørgsmål. En pårørende oplever, at samarbejdet fungerer rigtig fint, og beskriver, at det giver en kæmpe trykthed at vide, at pårørendes nære er i gode hænder, og at medarbejderne gør alt, hvad de kan. Alle pårørende oplever, at de bliver kontaktet ved behov, og en pårørende fortæller, at medarbejderne ringer forud for det daglige besøg,

hvis borgeren har en dårlig dag, så den pårørende er forberedt. Dette sætter den pårørende stor pris på. En pårørende oplever, at der ikke sker så meget på plejehjemmet, og den pårørende kan savne overblik over plejehjemmets tilbud, fx i form af en aktivitetskalender (beskrevet under tema aktivitet og vedligeholdende træning). Den pårørende kan opleve, at der ikke altid er pænt og rent i opholdsstuen, og den pårørende samt en anden pårørende oplever, at rengøringsstandarden i deres næres boliger kan være mangelfuld (beskrevet under tema praktisk støtte).

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>

Vurdering	Vurderingsgrundlag
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.