



Tilsynsrapport Hedensted Kommune

SOCIAL OMSORG
Birkelund Plejecenter

Uanmeldt kommunalt tilsyn
Juni 2022

INDHOLD

1.	OPLYSNINGER	4
1.1	GENERELLE OPLYSNINGER OM TILSYN.....	4
1.2	AKTUELLE VILKÅR	4
2.	KOMMUNALT TILSYN	5
2.1	OVERORDNET VURDERING	5
2.2	SCORE	5
2.3	VURDERING I FORHOLD TIL TEMAER.....	6
2.4	TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER	9
2.5	VURDERINGSSKEMA	9

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 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: kmg@bdo.dk
Projektansvarlig

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



1. OPLYSNINGER

1.1 GENERELLE OPLYSNINGER OM TILSYN

Oplysninger om plejecentret og tilsynet
Adresse: Birkelund Plejehjem, Roussthøjs Allé 7, 7130 Juelsminde
Leder: Ditte Teist
Antal boliger: 69 boliger, heraf to ledige boliger i det skærmede afsnit
Dato for tilsynsbesøg: Den 28. juni 2022, kl. 08.00 - 12.45
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: Interview med: <ul style="list-style-type: none">• Leder• Fire medarbejdere• Tre borgere• En pårørende Tilsynet foretog endvidere observationer på fællesarealer, hvor tilsynet talte med borgere og medarbejdere. Tilsynet blev afrundet med leder, som fik en kort tilbagemelding om tilsynsforløbet.
Tilsynsførende: Senior Consultant Line Anker Hansen, sygeplejerske, cand.cur. APN. Manager Dorte Karlskov, sygeplejerske

1.2 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
Leder oplyser, at hun, ud over plejecentret, også er leder for det tilknyttede daghjem, demensdaghjem samt et åbent aktivitetstilbud. Leder fortæller, at en teamleder er blevet ansat for cirka seks måneder siden, hvilket har styrket den ledelsesmæssige indsats ift. nærledelse, ligesom teamleder har ansvaret for pårørendesamarbejdet. Leder har i en længere periode været optaget af at forbedre de fysiske rammer, og aktuelt er der en større ompolstring af møblerne og optimering af indretningen i gang med henblik på at skabe et mere indbydende og imødekommende miljø for borgere såvel som pårørende og medarbejdere. Der er ledelsesmæssigt stort fokus på udvikling af dokumentationspraksis, og en arbejdsgruppe arbejder målrettet med at tilbyde medarbejderne undervisning i Cura samt fællessprog III. Grundet rekrutteringsudfordringer har leder været nødt til at ansætte flere ufaglærte medarbejdere i kortere vikariater, hvoraf flere er ansat som sommerferieafløsere, dog i længere vikariater, så de er godt oplærte inden ferieperioden. Leder vurderer, at rekruttering udfordres af plejecentrets beliggenhed, hvor mulighederne for offentlig transport er begrænsede. Leder beskriver medarbejderne som engagerede og ansvarlige, og leder fortæller, at medarbejderne har udvist stor fleksibilitet i forhold til at få vagtplanen til at hænge sammen og hjælpe hinanden på tværs af stedets fem afdelinger ifm. med et massivt COVID-19 udbrud i starten af året. Leder oplyser, at sygefraværet er lavt, og at to vakante stillinger aktuelt er i opslag.

2. KOMMUNALT TILSYN

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Hedensted Kommune foretaget et uanmeldt kommunalt tilsyn på Birkelund Plejecenter. BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet gennem interviews, observationer og skriftligt materiale.

Det er tilsynets overordnede vurdering, at Birkelund Plejecenter er et velfungerende plejecenter, hvor engagerede medarbejdere og ledelse medvirker til trivsel og et aktivt hverdagsliv for borgerne. Det er tilsynets vurdering, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at borgernes ønsker til aktiviteter og døgnrytme indtænkes i planlægningen af hverdagslivet på stedet. Kerneydelsen leveres med en god borgeroplevet kvalitet, og medarbejderne kan tydeligt redegøre for, hvordan den rehabiliterende indsats er integreret i kerneydelsen.

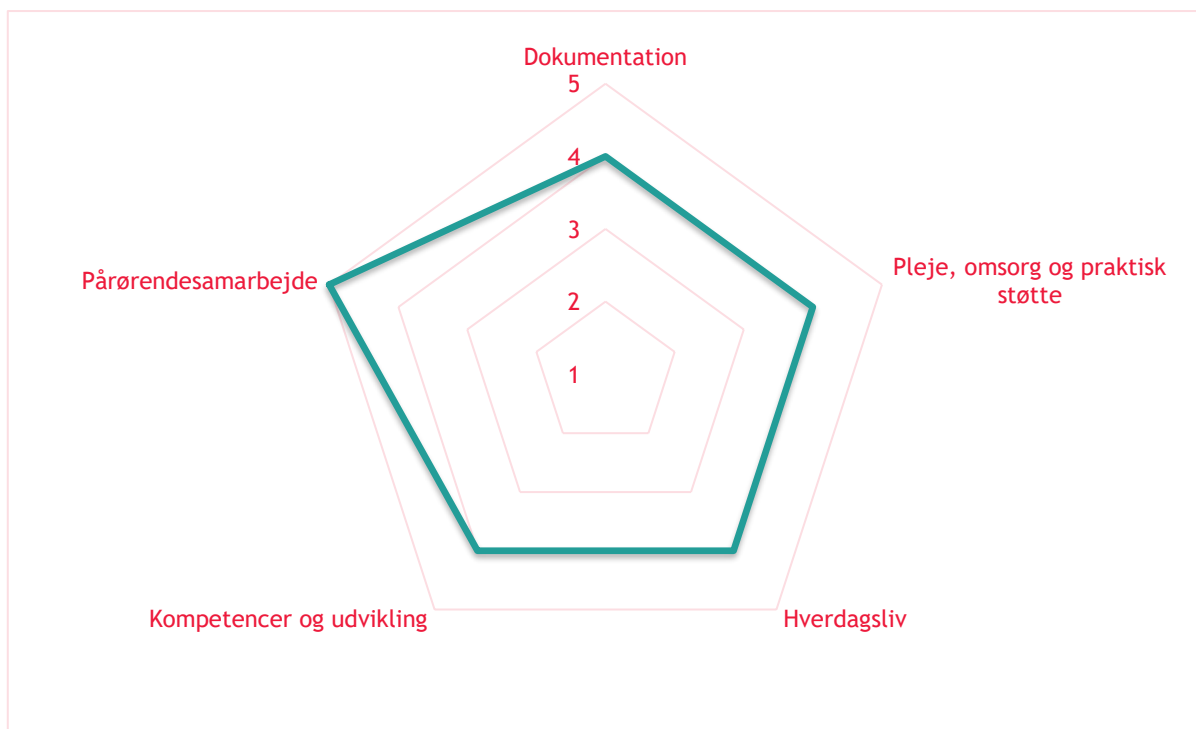
Der er givet enkelte anbefalinger vedrørende temaerne dokumentation, pleje og omsorg, hverdagsliv samt kompetencer og udvikling.

Pårørendesamarbejdet har høj prioritet hos medarbejdere og ledelse, og samarbejdet er velfungerende.

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. (Temaer, som ikke er relevante for det pågældende tilbud, tæller ikke med i den samlede vurdering).

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>Dokumentation</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Tilsynet har gennemgået dokumentationen hos tre borgere sammen med en af plejecentrets forløbssygeplejersker. Medarbejderne arbejder målrettet med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis. Der er en klar rolle- og ansvarsfordeling vedrørende opdatering, og forløbssygeplejerskerne sikrer i samarbejde med de øvrige medarbejdere, at der følges op på planlagte opgaver i Cura. Medarbejderne oplyser om fastlagte arbejdsgange, hvor de kvitterer for leverede ydelser på deres devises samt dokumenterer afvigelser i observationsnotater.</p> <p>Dokumentationen fremstår i to tilfælde opdateret og fyldestgørende udfyldt med handlingsvejledende beskrivelser af borgernes behov for støtte og pleje med udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer. Afvigelser og ændringer i borgernes tilstand er retvisende og tidstro dokumenteret, ligesom generelle oplysninger er opdateret med beskrivelser af borgernes mestringsevne, motivation og livshistorie.</p> <p>I en tredje borgers besøgsplan mangler der beskrivelse af borgers behov for en socialpædagogisk tilgang, og tilsynet bemærker, at dokumentationen hos borgeren enkelte steder ikke er anerkendende beskrevet.</p> <p>Helbredsoplysninger og helbredstilstande er i alle tilfælde opdaterede, ligesom der er handleanvisninger på SUL-ydelser, og borgernes ernæringsindsatser er fulgt op med faste vejninger.</p> <p>Medarbejderne kender og følger gældende GDPR-regler.</p>
<p>Pleje, omsorg og praktisk støtte</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>En borger er meget tilfreds med kvaliteten af den hjælp, som ydes, og borgeren beskriver medarbejderne som ansvarlige og omsorgsfulde, ligesom borgeren oplever det trygt, at forløbssygeplejersken følger op på borgerens helbred. En anden borger tilkendegiver stor tilfredshed med de faste medarbejders måde at udføre hjælpen på, da de kender til borgerens svingende funktionsniveau, hvorefter de tilpasser hjælpen på dagen. Dog oplever borgeren utryghed ved flere afløseres måde at spørge ind til borgerens behov for hjælp. En pårørende tilkendegiver, at der enkelte gange er ventetid, når borgeren anvender sit kald ifm. toiletbesøg. Dette er drøftet med leder, som oplyser, at der ved travlhed kan være ventetid på kald, hvilket medarbejderne kontinuerligt er opmærksomme på at begrænse.</p> <p>Plejecentret skaber kontinuitet, der sikrer borgerne den rette pleje og omsorg ved, at medarbejderne primært er tilknyttede en afdeling, og ved at de er i tæt samarbejde med den ansvarlige forløbssygeplejerske. Medarbejderne redegør for, hvordan dagens opgaver planlægges og fordeles dagen før med udgangspunkt i borgernes individuelle behov, relationer, kompetencer og plejekomplexitet. Medarbejderne oplever et godt arbejdsmiljø, hvor de hjælpes ad, ligesom de inddrager hinandens spidskompetencer, fx i komplekse borgerforløb. Hver formiddag følger planlægger op med de fem afdelinger, hvorefter hjælpen på tværs af plejecentret koordineres, så alle borgerne ydes den rette pleje og omsorg.</p>

	<p>Triageringsmøder afholdes flere gange ugentligt, hvor sundhedsfremmende og forebyggende indsatser drøftes og følges op tværfagligt - plejecentrets ergoterapeut, som er ansvarlig for aktiviteter, deltager i det omfang, det er muligt, med henblik på at skabe læring vedrørende fx mobilisering, hjælpemidler samt forebyggelse af tryksår og ensomhed blandt borgerne.</p> <p>Den rehabiliterende tilgang er, ifølge medarbejderne, integreret i kerneydelsen, og medarbejderne kan med eksempler redegøre for, hvordan de motiverer borgerne til at deltage mest muligt i plejesituationer, ligesom aktivitetsmedarbejderen gør et ihærdigt arbejde for at inspirere og understøtte borgernes motivation til mere bevægelse, fx tilpasses hjælpemidler løbende borgernes funktionsniveau.</p> <p>Der er en tilfredsstillende hygiejnemæssig standard på fællesarealer og i boligerne, som ligeledes gør sig gældende for borgernes hjælpemidler.</p>
<p>Hverdagsliv</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne medinddrages i - og har indflydelse på - hverdagslivet på plejecentret, hvilket gør sig gældende vedrørende døgnrytme, aktiviteter og i forbindelse med planlægningen af hverdagslivet. En borger fremhæver positivt, at borgerens deltagelse i stolegymnastik og andre fysiske aktiviteter i høj grad har medvirket til, at borgerens funktionsniveau er bedre efter indflytning på plejecentret. En anden borger tilkendegiver, at medarbejderne respekterer borgerens ønske om ikke at deltage i aktiviteter, og i stedet understøtter borgerens alenetid ved at kigge ind og sikre, at borgeren har det godt.</p> <p>Medarbejderne redegør for, at aktivitetstilbud planlægges og udføres af plejecentrets aktivitetsmedarbejder i tæt samarbejde med de mange tilknyttede frivillige og fem ansatte medarbejdere i flexjob, som leverer klippekortsydelse til borgerne, fx gåture og en-til-en stunder. To gange om ugen kommer unge studerende, som er ansat i "Spirejobs", og tilbyder små afgrænsede aktiviteter til borgerne, såsom strandture, højtlesning og spil.</p> <p>Borgerne oplever i varierende grad, at medarbejdernes omgangsform er anerkendende og respektfuld. En borger tilkendegiver, at medarbejdernes måde at hjælpe og imødekomme borgeren på er meget svingende, hvor nogle er forstående og involverer borgeren i fx plejesituationer, og andre er meget fortravlede, og de svarer ikke på borgerens spørgsmål eller gengælder borgerens forsøg på at starte en samtale. Borgerens oplevelse er efterfølgende videregivet til leder.</p> <p>Medarbejderne beskriver, hvordan de tilpasser deres omgangstone til den enkelte borgers jargon og dagsform, ligesom viden om borgernes livshistorier indtænkes i dialogen med borgerne. Medarbejderne er opmærksomme på at forebygge omsorgstræthed og forråelse, fx ved at medarbejderne spørger ind til hinanden, og at de udviser indbyrdes tillid til at sige til og fra over for opgaver.</p> <p>Borgerne roser maden i høje toner, og de tilkendegiver, at måltiderne er hyggelige og hjemlige. Medarbejderne sikrer borgernes ernæringsindsatser igennem et tæt samarbejde med diætisten og køkkenpersonalet, som tilbereder maden i de enkelte afdelinger, så borgerne har mulighed for at følge med i anretningen og duften af maden. Medarbejderne redegør for stor opmærksomhed på, at måltiderne gøres hyggelige ved, at medarbejderne skaber et roligt miljø, hvor udenomsaktiviteter udskydes til efter måltidet, ligesom pædagogiske måltider understøtter relationsdannelsen borgerne imellem.</p> <p>Tilsynet observerer overalt et roligt og aktivt miljø, som er tilpasset den enkelte afdelings borgersammensætning. I en afdeling sover borgerne fx længe, hvorfor få borgere sidder over morgenkaffen, imens mange borgere i en anden afdeling sidder og hyggesnakker i spisestuen, imens de hjælper hinanden med små opgaver ifm. måltidet.</p>

<p>Kompetencer og udvikling</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Leder vurderer, at medarbejderne er kompetente og engagerede, ligesom de har et stort fokus på det tværfaglige samarbejde. Dog erkender leder, at antallet af ufaglærte medarbejdere aktuelt er højere end ønsket. Leder oplyser om et konstant fokus på at sikre rette kompetencer til opgaverne, og leder fortæller, at endnu en forløbspsygeplejerske tiltræder snarest, så alle afdelinger dermed får deres egen forløbsansvarlige sygeplejerske. Leder angiver, at særligt de sygeplejefaglige ressourcer er med til at løfte det samlede kompetenceniveau. Ud over sundhedsfagligt personale består medarbejdergruppen af to ergoterapeuter samt en pædagog.</p> <p>Medarbejderne har mulighed for løbende kompetenceudvikling, og de oplever at have de nødvendige kompetencer til målgruppens og kerneydelsens kompleksitet. Medarbejderne beskriver, at ledelsen er lydhør, hvis de har ønsker til kurser, undervisning etc. Forløbspsygeplejerskerne har ansvar for at planlægge stuegang, kontakte pårørende ved ændringer i borgernes tilstand samt for at spørge ind til borgernes ønsker for den sidste tid, ligesom de understøtter medarbejderne fagligt i det daglige arbejde. Ligeledes sikrer forløbspsygeplejerskerne, at dokumentationspraksis lever op til kommunens retningslinjer på området.</p> <p>Tværfaglige eksterne samarbejdspartnere, såsom demenskoordinatorer, omsorgstandpleje og terapeuter, inddrages ved behov. Plejehjemslægerne kommer fast hver tirsdag til stuegang, og de bistår ligeledes med faglig undervisning én gang månedligt til udvalgte medarbejdere.</p> <p>Medarbejderne angiver et stort fokus på, at ufaglærte medarbejdere introduceres til borgerne gennem et fast introduktionsprogram, sidemandoplæring og løbende opfølgning. Leder og sygeplejersker mødes hver 14. dag, og teammøder afholdes hver 8. uge med fokus på arbejdsplaner og borgergennemgang. Social- og sundhedsassistenter og sygeplejersker afviklede før COVID-19 pandemien fastlagte møder, hvor sygeplejerskerne fx underviste i faglige emner. Medarbejderne ser frem til, at møderne genoptages, da de medvirker til faglig udvikling og kvalitetssikring af kerneydelsen.</p>
<p>Pårørendesamarbejde</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>To borgere fortæller, at deres pårørende oplever en positiv stemning på plejecentret, og borgerne fortæller, at deres pårørende bliver godt modtaget af medarbejderne. En pårørende, som tilsynet har talt med, oplever ligeledes, at omgangstonen er venlig, og at medarbejderne er imødekommende. Én pårørende tilkendegiver, at han er tilfreds med samarbejdet med medarbejderne og forløbspsygeplejersken, hvor informationsniveauet er passende. Den pårørende oplever at blive kontaktet ved behov, og at aftaler overholdes af medarbejderne.</p> <p>Medarbejderne oplever, at samarbejdet med de pårørende er velfungerende, og de vægter at møde de pårørende med øjenkontakt og en kort hilsen, hvor de præsenterer sig. Medarbejderne anser de pårørende som vigtige sparringspartnere i samarbejdet omkring borgernes hverdagsliv, og de pårørende inviteres med til udvalgte arrangementer, fx koncerter og Skt. Hans, ligesom de har mulighed for at tilkøbe måltider eller låne lokaler til private arrangementer på stedet.</p> <p>Plejecentret arbejder systematisk med samarbejdet ved indflytninger, hvor nye borgere og eventuelle pårørende tilbydes en indflytningssamtale med forløbspsygeplejersken, hvor forventningsafstemning finder sted. De pårørende opfordres til, i samarbejde med borgerne, at nedskrive borgerens livshistorie. Opfølgende samtaler afholdes fast efter indflytning.</p>

	<p>Leder oplyser, at plejecentret har et bruger-pårørenderåd, men at der aktuelt ikke er stor tilslutning. Leder har intentioner om at invitere pårørende til dialogmøder med henblik på drøftelse af praktiske forhold samt til oplæg om relevante faglige emner.</p> <p>Leder oplyser, at der har været en enkelt bekymringshenvendelse fra en pårørende, som leder i tæt samarbejde med relevante medarbejdere har fulgt op på. Efterfølgende har leder haft løbende kontakt med den pårørende, og situationen er nu stabiliseret.</p>
--	---

2.4 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

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

Bemærkninger
Tilsynet har ingen bemærkninger.

Anbefalinger
<ol style="list-style-type: none"> 1. Tilsynet anbefaler medarbejderne at opdatere besøgsplaner med beskrivelser af borgernes behov for en socialpædagogisk tilgang og i relevante tilfælde at henvise til en socialpædagogisk handleplanvisning. 2. Tilsynet anbefaler ledelse og medarbejdere at sikre, at afløsere konsekvent læser og anvender besøgsplaner som forberedelse til borgeropgaverne. 3. Tilsynet anbefaler ledelsen at følge op på en konkret borgers oplevelse af manglende imødekommenthed fra enkelte medarbejdere. 4. Tilsynet anbefaler, at tværfaglige møder for social- og sundhedsassistenter og sygeplejersker snarest muligt genoptages.

2.5 VURDERINGSSKEMA

I tilsynene i Hedensted 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 af elementerne 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 af elementerne 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.