



Tilsynsrapport Silkeborg Kommune

Sundhed og omsorg
Funder Plejecenter

Uanmeldt tilsyn
Marts 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 plejecentret.

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: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

Partneransvarlig



Dorte Karlskov

Senior Manager

Mobil: 30 63 47 05

Mail: dokar@bdo.dk

Projektansvarlig

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



1. Oplysninger

Tabel med oplysninger om plejecentret og tilsynet

Navn og adresse: Funder Plejecenter, Funder Bygade 2B, 8600 Silkeborg

Leder: Mette Thornvig

Antal boliger: 39 boliger, hvoraf en er ledig på tilsynsdagen

Dato for tilsynsbesøg: Den 4. marts 2024, kl. 08.00 - 14.00

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

Interview med:

- Leder
- Fire medarbejdere
- Tre borgere
- To pårørende

Tilsynet foretog endvidere observationer på fællesarealer, og tilsynet blev afrundet med leder og fem medarbejdere, der fik en tilbagemelding om tilsynsforløbet og foreløbige anbefalinger.

Tilsynsførende:

Manager Line Anker Hansen, sygeplejerske, cand.cur.

Senior manager Dorte Karlskov, sygeplejerske

1.1 Aktuelle vilkår

Tilsynet indledes med leder, der oplyser om et velfungerende plejecenter, hvoraf den skærmede afdeling, som aktuelt omfatter ni borgere, står til nedlukning i takt med borgernes naturlige bortgang. Leder har ansøgt om økonomiske midler til renovering af plejecenterets køkken, som aktuelt befinder sig i den ene afdeling. Planen er, at køkkenet skal reetableres et andet sted på plejecentret, hvilket forventes gennemført i indeværende år.

Medarbejderne beskrives af leder som meget engagerede og dedikerede til borgerne, og det faglige fokus har igennem en længere periode omhandlet implementeringen af Personcentreret Omsorg, hvortil sygeplejersken har undervist og introduceret medarbejderne til Tom Kitwoods teori. Som et nyt tiltag er der netop planlagt med fastlagte borgerkonferencer, hvor medarbejderne med afsæt i demensligningen og blomstringsuniverset tværfagligt skal gennemgå borgerne med sygeplejersken som facilitator. Leder oplyser i den forbindelse, at kontaktpersonsystemet er under forandring, så medarbejdere i alle vagtlag i stedet tilknyttes et fast kontakteam, der har ansvaret for borgernes helhedspleje. Ifølge leder har tiltaget til hensigt at sikre endnu mere kontinuitet og kvalitet i den helhedsorienterede indsats.

Leder oplyser om en mindre udskiftning i social- og sundhedsassistentgruppen, hvortil en assistent er fratrådt sin stilling igen, imens en anden har gennemført plejecenterets fastlagte introduktionsprogram. Ifølge leder arbejdes der fortsat ihærdigt med introduktionen til borgere og pårørende samt plejecenterets arbejds-gange og procedurer. Aktuelt er to social- og sundhedsassistentstillinger i henholdsvis dag- og aftenvagten vakante. Den samlede medarbejdergruppe udgør cirka 51 medarbejdere, der fordeler sig med en sygeplejerske, ti social- og sundhedsassistenter, 21 social- og sundhedshjælpere samt medarbejdere i køkkenet og rengøringen. Plejecenteret anvender ikke eksterne vikarer, men ifølge leder dækkes cirka 15 % af planlagte vagter i indeværende måned af plejecenterets egne ufaglærte og faglærte afløsere, grundet ferieafvikling og vakante stillinger. Sygefraværet er, ifølge leder, i den lave ende, og ingen medarbejdere er langtidssygemeldte.

2. Kommunalt tilsyn

2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Silkeborg Kommune foretaget et uanmeldt kommunalt tilsyn på Funder 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 Funder Plejecenter er et velfungerende plejecenter, hvor engagerede medarbejdere og ledelse medvirker til trivsel for borgerne igennem et veletableret hverdagsliv med fokus på hjemlighed og fællesskab. Det er tilsynets vurdering, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet forsøges tilrettelagt på borgernes præmisser og med inddragelse af borgernes pårørende i det omfang, pårørende ønsker det. Tilsynet vurderer dog, at medarbejdernes muligheder for at tilbyde spontane aktiviteter til borgerne er påvirkede af en periode med blandt andet oplæring af nye medarbejdere.

Tilsynet vurderer, at plejecentret lever op til Silkeborg Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne service-niveau. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med et rehabiliterende, sundhedsfremmende og forebyggende sigte, og medarbejderne redegør for et velfungerende tværfagligt samarbejde, som understøtter den helhedsorienterede indsats. Tilsynet vurderer dog, at plejecenterets samlede kompetenceniveau er påvirket af vakante social- og sundhedsassistentstillinger samt andelen af afløsere, som i indeværende måned udgør 15 procent af planlagte vagter. Derudover vurderer BDO, at opdatering af den sundhedsfaglige dokumentation udgør et udviklingsområde.

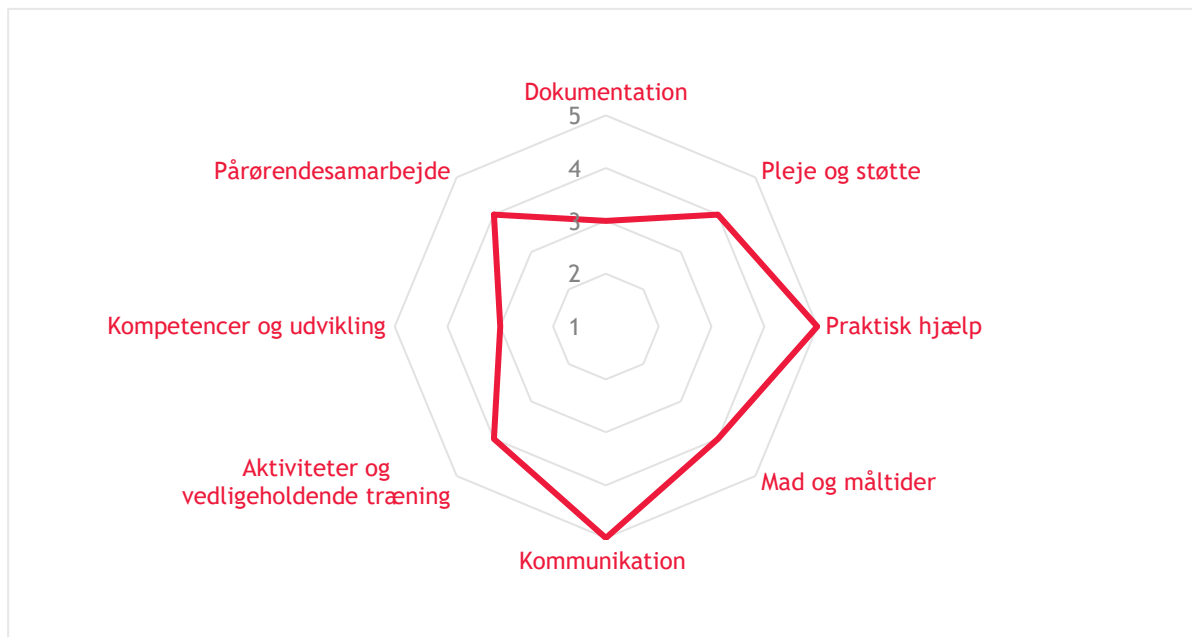
Tilsynet har givet anledning til otte anbefalinger inden for samtlige områder, fraset den praktiske hjælp og kommunikation. Anbefalingen vedrørende dokumentationen er udfoldet i tre underpunkter.

Det er tilsynets vurdering, at anbefalingerne kan indfries ved en målrettet ledelsesmæssig indsats og i et tæt samarbejde med medarbejderne.

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

2.3.1 Dokumentation

Score: 3

Vurdering:

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

Dokumentationen er for tre borgere gennemgået sammen med sygeplejersken, der oplyser om plejecenterets dokumentationspraksis, hvortil sygeplejersken allerede ved indflytning opdaterer borgernes journaler samt sikrer løbende ajourføring sammen med borgernes kontaktpersoner og social- og sundhedsassistenter. Sygeplejersken oplyser, at den sundhedsfaglige dokumentation bærer præg af udskiftning i social- og sundhedsassistentgruppen, hvilket sygeplejersken ihærdigt arbejder på at følge op på sammen med social- og sundhedsassistenterne, men sygeplejersken erkender samtidigt, at det er en stor opgave i en travl hverdag med mange andre opgaver.

Medarbejderne beskriver deres ansvar og roller i arbejdet med dokumentationen, som de oplever understøtter kvaliteten af praksis igennem løbende opfølgning og revidering af dokumentationen. Opgavefunktionen anvendes til opfølgning på faglige indsatser, og dokumentationen fungerer, ifølge medarbejderne, som et aktivt redskab i hverdagen. Medarbejderne kender til kommunens dokumentationsarbejds gange beskrevet i "En bog - et svar".

Dokumentationen fremstår delvist opdateret og fyldestgørende udfyldt.

Generelle oplysninger er udfyldt med fyldestgørende beskrivelser af borgernes mestringsevne, vaner og ressourcer. I et tilfælde mangler der dog beskrivelse af en borgers livshistorie, hvilket vurderes relevant, jf. borgers psykiske problemstillinger.

Borgernes behov for pleje og omsorg er beskrevet handlingsvejledende i døgnrytmeplaner med udgangspunkt i borgerens helhedssituation og ressourcer, ligesom den pædagogiske tilgang er beskrevet i relevante tilfælde. Dertil ses det ved en borger med diagnosen demens, at døgnrytmeplanen er opdateret med termer fra Tom Kitwoods teori, som understøtter borgerens behov for en personcentreret tilgang.

Funktionsevnetilstande er vurderede og opdaterede, svarende til borgernes aktuelle funktionsniveau, og de ses, fraset enkelte tilstande, opdaterede med relevante opfølgningsdatoer.

Helbredsoplysninger er overvejende opdaterede, svarende til borgernes helbredssituation, hvorimod helbredstilstande i flere tilfælde mangler opdatering, fx angående en borgers diabetes, ernæringsindsats og cirkulation, mens en anden borgers helbredstilstande i flere tilfælde mangler ajourføring med opfølgningsdatoer. Handleanvisninger på sundhedsfaglige indsatser foreligger med beskrivelser af den konkrete indsats hos borgerne, og observationsnotater er konsekvent relaterede til relevante tilstande.

Flere opgaver, fx vedrørende en borgers blodtryksmåling og en anden borgers behandling for mave-tarmproblemer, mangler rettidig opfølgning, ligesom forværringsnotater i flere tilfælde mangler evaluering. Dertil er der kvitteret for en borgers fastlagte vægtmåling, som dog ikke ses dokumenteret under målinger.

Dokumentationen er beskrevet i et i professionelt og anerkendende sprog.

2.3.2 Pleje og støtte

Score: 4

Vurdering:

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

Borgerne tilkendegiver at modtage relevante pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov, og de udtrykker tilfredshed med måden, hvorpå medarbejderne hjælper dem. Borgerne udtrykker enstemmigt tryghed ved hjælpen, og medarbejdernes omsorgsfulde og opmærksomme måde at udføre den på. En borger beskriver stor tilfredshed med medarbejderne, der kommer med det samme, når borgeren anvender sit nødkald, og en anden borger, som kun har boet kort tid på plejecenteret, beskriver en god indflytning. En tredje borger fremhæver sygeplejersken, som borgeren oplever ansvarlig og pligtopfyldende, når borgerens helbred i perioder skranter.

Plejecentret arbejder på at skabe kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg, hvilket sker igennem et velfungerende internt tværfagligt samarbejde, hvor alle hjælper hinanden med opgaverne, som koordineres ved vagtstart. Medarbejderne beskriver deres primære tilknytning til en afdeling, hvilket medfører et godt borgerkendskab, som sikrer et godt udgangspunkt for opfølgning på selv små afvigelser hos borgerne. Dertil tilkendegiver medarbejderne opmærksomhed på mundtlig overlevering til afløsere, som ved vagtstart orienteres om vigtige opmærksomhedspunkter hos borgerne. Der gennemføres dagligt triagering med deltagelse af samtlige medarbejdere, hvortil en fysisk tavle giver overblik over borgere, der kræver ekstra opmærksomhed. Medarbejderne kan med eksempler redegøre for metoden, som dog er under udvikling, jf. en ny tavleskabelon. Triageringsmødet anvendes, ifølge medarbejderne, ligeledes til opfølgning på igangsatte sundhedsfremmende og forebyggende indsatser, som, ifølge medarbejderne, blandt andet vedrører ernæringscreening, tryksårsforebyggelse og borgernes psykiske- og adfærdsmæssige afvigelser.

Medarbejderne beskriver, at den rehabiliterende tilgang indgår i leveringen af kerneydelsen med særligt fokus på borgernes mestringsevne. Medarbejderne oplyser om deres opmærksomhed på at inddrage borgernes ressourcer og dagsform, som er altafgørende for, at borgerne på dagen kan motiveres til deltagelse i fx ADL, mobilisering eller praktiske gøremål. Særligt i det skærmerede afsnit er relationen og en pædagogisk tilgang, ifølge medarbejderne, et vigtigt fundament for at imødekomme borgernes plejebehov uden brug af magtanvendelse, hvilket i langt de fleste tilfælde er lykkedes.

Tilsynet observerer borgere, der er velsoignerede, svarende til egne ønsker og vaner, og som udviser tryghed og tillid ifm. tilsynets rundgang og observationer. Til grund for vurderingen tillægges det betydning, at faglige indsatser ikke konsekvent er fulgt op, ligesom tilsynet ved to borgere bemærker, at borgerne, efter fald, ikke er vurderede

af faglærte medarbejdere, jf. kommunens retningslinje, ligesom der ikke er foretaget relevante værdimålinger.

2.3.3 Praktisk hjælp

Score: 5

Vurdering:

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

Borgerne oplever, at rengøring og øvrig praktisk støtte udføres fleksibelt og tilfredsstillende ud fra deres behov. En borger tilkendegiver, at rengøringen udføres fast hver tredje uge, men at medarbejderne derimellem er flinke til at sørge for den daglige oprydning og lettere rengøring, såfremt det er nødvendigt.

Medarbejderne beskriver, hvordan der i videst muligt omfang tages hensyn til borgernes ønsker i leveringen af de praktiske ydelser, som primært udgør rengøring og tøjvask. Medarbejderne forsøger at inddrage borgerne i de praktiske ydelser, men de tilkendegiver samtidigt, at kun et fåtal af borgerne ønsker at hjælpe til. En borger i den skærmede enhed varetager dog, ifølge medarbejderne, flere praktiske opgaver efter borgernes eget ønske, fx går borgeren dagligt ud med skraldeposen, ligesom en anden borger serverer drikkevarer fra den anrettede serveringsvogn om eftermiddagen. Ifølge medarbejderne giver borgernes bidrag til opgaveløsningen borgerne oplevelsen af at være en vigtig del af fællesskabet, ligesom borgerne nyder at gøre nytte, holde sig i gang og at modtage anerkendelse fra medarbejderne.

Medarbejderne kan redegøre for hygiejniske principper, som indgår i leveringen af praktiske ydelser, og tilsynet observerer en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard i boliger, på fællesarealer og vedrørende borgernes hjælpemidler.

2.3.4 Mad og måltider

Score: 4

Vurdering:

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

Borgerne beskriver maden generelt som velsmagende og tilfredsstillende, og borgerne oplever lydhøre medarbejdere, der forsøger at imødekomme borgernes ønsker og behov. En borger tilkendegiver dog, at "den gammeldags menu" ikke i det fornødne omfang imødekommer borgerens helbredsmæssige behov for en sundere diæt, herunder flere grøntsager, hvilket er drøftet med sygeplejersken og videregivet til leder.

Borgerne beskriver måltiderne, der primært indtages i fællesrummene, som hyggelige, hvilket tilskrives medarbejdernes opmærksomhed på at skabe hygge og fællesskab. En borger beskriver måltiderne som særligt givende, grundet sin faste plads mellem to andre borgere, hvor borgerne finder trykthed omkring måltiderne i hinandens selskab.

Medarbejderne har fokus på at sikre rammerne for det gode måltid igennem dialog med borgerne omkring deres behov, fx forsøger medarbejderne sammen med køkkenassistenten at imødekomme borgernes ofte differentierede ønsker til maden, som kan være særlige hensyn til kostform, sammensætningen af måltiderne eller borgernes vaner. Medarbejderne beskriver et godt samarbejde med køkkenpersonalet, der fremadrettet skal dokumentere borgernes individuelle ernæringsbehov i Nexus, og ikke som nu i fysiske dokumenter, der ligger i mapper i de enkelte køkkener. Medarbejderne beskriver, hvordan de sidder sammen med borgerne omkring måltiderne, hvortil de sikrer borgerne den nødvendige ernæring, ligesom borgerne, jf. kommunens retningslinjer, vejes mindst en gang månedligt. Dertil skaber medarbejderne et hyggeligt og hjemligt miljø, så borgerne oplever små stjernestunder ifm. måltiderne.

Tilsynet observerer, at borgernes ernæringsindsatser i dokumentationen er beskrevet, og at faste vægtmålinger, fraset ved en borger, er foretaget og evaluerede. Afdelingernes fysiske ernæringsplaner ses velbeskrevne, og de bidrager med et tydeligt overblik over borgernes individuelle ønsker til maden eller særlige kostvejledninger. I samtlige afdelinger observerer tilsynet morgen-/formiddagsmåltiderne, hvortil medarbejderne i varierende omfang sidder sammen med borgerne omkring bordene, som er fint pyntede med friske blomster, dækkeservietter og drikkevarer inden for rækkevidde, så borgerne selv kan servicere sig med saftevand og kaffe. Derudover bemærker tilsynet, at medarbejderne understøtter borgere med behov for hjælp og guidning på en meget professionel og værdig måde, ligesom andre medarbejdere følger op på andre borgere, der spiser i egen bolig.

2.3.5 Kommunikation

Score: 5

Vurdering:

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

Borgerne oplever at blive mødt med anerkendelse og respekt, og omgangstonen mellem medarbejderne og borgerne beskrives som ordentlig og omsorgsfuld, hvilket borgerne finder stor tryghed i. En borger beskriver medarbejderne som flinke og meget hjælpsomme på alle tider af døgnet, og en anden borger anerkender medarbejdernes positive og humoristiske tilgang og kommunikation over for borgeren, ligesom borgeren fremhæver medarbejdernes effektive indsats, når medborgere indimellem fremstår aggressive og vandrende.

Medarbejderne redegør for en værdig tilgang til borgerne, som praktiseres i hverdagen, bl.a. gennem inddragelse af borgernes livshistorie og de pårørendes bidrag. Derudover har medarbejderne fokus på at anvende en individuel og anerkendende tilgang med blik for borgernes svingende dagsform, humør samt differentierede kommunikative og kognitive behov.

Medarbejderne beskriver et godt og velfungerende internt samarbejde med høj trivsel og arbejdsglæde. Der er tillid til at sige til og fra over for en opgave, såfremt overskuddet mangler på dagen, hvilket, ifølge medarbejderne, forebygger omsorgstræthed og deraf en forrået kultur. Hvis uhensigtsmæssig kollegial adfærd og kommunikation opleves, har medarbejderne tillid og kompetencerne til at give konstruktiv feedback, hvilket de dog ikke har oplevet.

Leder beskriver sin opmærksomhed på en professionel, anerkendende og respektfuld omgangstone og adfærd over for borgere og pårørende, og de tilkendegiver, at uhensigtsmæssig adfærd prompte italesættes sammen med medarbejderne, såfremt det skulle blive nødvendigt. Leder har ikke oplevet forråelse, og beskriver sin opmærksomhed på, at krav i arbejdet svarer til medarbejdernes personlige og faglige kompetencer.

Tilsynet observerer medarbejdere, der anvender en ligeværdig og individuel tilpasset kommunikation og adfærd over for borgerne. En borger imødekommes på gangen med et knus, efterfulgt af en frisk bemærkning, som borgeren positivt reagerer på ved at give en sjov bemærkning tilbage til medarbejderen. Tilsynet observerer i samtlige afdelinger interesserede borgere, der hilser eller smiler til tilsynsførende, og i en afdeling sidder borgere og medarbejdere sammen over formiddagskaffen, imens rummet pludselig fyldes med sang af danske viser. Borgerne istemmer medarbejderne, og imens sidder en anden borger roligt i en lænestol og læser et ugeblad med et sagte smil i retning af sangkoret. Overalt på afdelingerne er stemningen hyggelig og hjemlig, tilpasset målgrupperne.

2.3.6 Aktiviteter og vedligeholdende træning

Score: 4

Vurdering:

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

Borgerne har mulighed for et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv, og de oplever mulighed for indflydelse og selvbestemmelse i forhold til aktiviteter og daglig bevægelse. Borgerne udtrykker tilfredshed med udbuddet af aktiviteter, hvortil de fremhæver den fast tilknyttede medarbejder, der fire gange ugentligt afvikler større og mindre arrangementer, fx bowling, kreative sysler og socialt fællesskab. Borgerne oplever sig hørt og inkluderet i valg af aktiviteter, og en borger beskriver eftermiddagens fællesaktiviteter som dagens højdepunkt. En anden borger er visiteret til vedligeholdende træning, som borgeren deltager i på fastlagte dage. En pårørende efterspørger mere træning til sit familiemedlem med henblik på at bevare familiemedlemmets funktioner længst muligt, hvilket er videregivet til medarbejdere og leder.

Medarbejdere og ledelse redegør for afviklingen af aktiviteter, som en medarbejder, i flexjob, fire gange ugentligt å to timers varighed afholder om eftermiddagen. Dertil udarbejdes ugeoversigt med kommende uges aktiviteter, som hænger frit tilgængelig i afdelingerne. En frivillig tilbyder ugentlige cykelture i plejecenterets Rickshawcykel, og Venneforeningen afholder løbende større arrangementer, hvortil borgere og pårørende inviteres med. Leder oplyser, at rekruttering af frivillige er en udfordring, og at leders ihærdige indsats med opslag i den lokale dagligvarebutik ikke har givet den fornødne tilslutning. Leder oplyser om et igangsat projekt, sponsoreret af Nordeafonden, hvor børn fra den lokale børnehave og fritidsordning kommer på fastlagte besøg hver 14. dag til stor glæde og gavn for borgerne såvel som børnene. To gange årligt inviterer leder samtlige borgere, pårørende og medarbejdere til en festlig aften, hvortil køkkenet serverer lækker mad, efterfulgt af hyggeligt samvær og musik. Ifølge leder var der ved sidste arrangement stor tilslutning med langt over 80 deltagere.

Medarbejderne redegør for deres opmærksomhed på, at borgerne tilbydes et aktivt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv vedrørende aktiviteter og træning. Medarbejderne beskriver et vedvarende fokus på, at borgerne opretholder deres funktionsniveau længst muligt, hvilket fx den daglige ADL og flere gåture til og fra måltiderne understøtter. Medarbejderne tilkendegiver dog, at de med baggrund i oplæring af nye medarbejdere og udskiftning i medarbejdergruppen, ikke altid har den nødvendige tid og overskud til fx at tilbyde borgerne gåture udenfor, selv om borgerne efterspørger dette. Det forsøges imødekommet ved, at elever, som ofte har ekstra tid til opgaverne, varetager funktionen. Medarbejderne håber dog, at de på sigt igen får mulighed for at imødekomme borgernes individuelle behov og ønsker på dagen.

Tilsynet observerer et hyggeligt miljø på fællesarealer, hvor fællesskabet er centreret omkring måltiderne. Borgerne i det skærmede afsnit opholder sig i egne boliger, hvilket, ifølge medarbejderne, primært skyldes borgernes behov for skærmning og begrænset stimuli.

2.3.7 Kompetencer og udvikling

Score: 3

Vurdering:

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

Leder vurderer, at medarbejderne samlet set har relevante faglige kompetencer, og at der er de nødvendige ressourcer på plejehjemmet. Dertil reflekterer leder over, at medarbejdernes individuelle kompetencer kan variere meget, hvorfor leder i vagtplanlægningen har stor opmærksomhed på det samlede kompetenceniveau i alle vagtlag.

Ingen afløsere arbejder alene, og der er faglærte og erfarne medarbejdere i alle vagt-lag. Ved særlige spidsbelastninger eller akutte hændelser i ydertimerne kan kommunens hjemmesygepleje kontaktes, hvilket, ifølge leder, sker yderst sjældent.

Af kompetenceudvikling nævner leder, at seks medarbejdere har gennemført Sundhedsstyrelsens undervisning vedrørende forebyggelse af udadreagerende adfærd ved borgerne med kognitive udfordringer. Ifølge leder gav undervisningen ikke det tilstrækkelige udbytte, hvilket tilskrives medarbejdernes høje faglighed inden for demensområdet og Personcentreret omsorg. Sygeplejersken, der, ifølge leder, er meget engageret og ansvarlig, understøtter i dagligdagen den personcentrerede tilgang igennem tæt opfølgning med medarbejderne. Dertil sikrer sygeplejersken vidensdeling omkring borgerne og faglig sparring på de daglige triageringsmøder og borgerkonferencer, som er planlagt til opstart inden længe.

Nye medarbejdere introduceres til opgaverne og borgerne ud fra et individuelt tilrettelagt introduktionsprogram og med følgedage med faste medarbejdere, ligesom en mentor tilknyttes. Dertil tilbydes medarbejderne forflytningskursus samt undervisning i medicin håndtering, og leder oplyser om et velfungerende samarbejde med lederkollegaer fra distriktet, som er gået sammen og en gang månedligt tilbyder en undervisningsdag til nye medarbejdere.

Leder oplyser, at MUS-samtaler ikke har været afholdt årligt, grundet mange driftsopgaver, herunder vagtplanlægningen, som dog inden længe overgår til en medarbejder, hvorefter leder forventer, at MUS-samtaler fremadrettet vil blive afholdt årligt.

Medarbejderne oplever sig kompetente til opgaverne, og de beskriver gode muligheder for løbende undervisning ved sygeplejersken og den tilknyttede plejecenterlæge. Medarbejderne byder selv ind med ønsker til faglige emner, som plejecenterlægen efterfølgende underviser i. I den forbindelse reflekterer medarbejderne over, at et årshjul til brug for løbende undervisning i relevante faglige emner, såsom hygiejne, UVI og grundlæggende sygepleje, ville bidrage positivt til deres kompetenceudvikling, hvilket er viderebragt til ledelsen.

Medarbejderne oplyser, at de holder deres viden ajour igennem mono- og tværfaglige mødefora med plads til vidensdeling omkring borgerne, ligesom kliniske retningslinjer og procedurer fra VAR anvendes i kvalitetssikringen af deres arbejde. Dertil fremhæver medarbejderne sygeplejersken for at sætte faglig retning, ligesom hun altid er til rådighed, når medarbejderne har brug for hjælp til en opgave.

Tilsynet observerer fagligt reflekterede medarbejdere, der kan oplyse om anvendte faglige metoder og arbejdsgange, der bruges til at sikre kvalitet og sammenhæng i den helhedsorienterede indsats. Til grund for vurderingen tillægges andelen af afløsere betydning, ligesom tilsynet vurderer, at plejecenteret har et mindre kompetencegab blandt social- og sundhedsassistenterne, grundet medarbejderudskiftning og vakante stillinger.

2.3.8 Pårørendesamarbejde

Score: 4

Vurdering:

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

Tilsynet har talt med to pårørende, hvoraf en beskriver et overvejende velfungerende samarbejde med plejecenteret. Begge pårørende efterspørger dog et højere informationsniveau fra medarbejderne vedrørende opfølgning på deres kæres sundhedsfaglige problemstillinger. Pårørendesagn er videregivet til leder, der redegør for løbende dialoger med pågældende pårørende, hvortil den ene på tilsynsdagen er inviteret til deltagelse i en opfølgende samtale hos borgeren. En pårørende oplyser desuden om deltagelse i indflytnings samtale sammen med familiemedlemmet, hvortil gensidige forventninger og kontaktniveauet blev drøftet, ligesom årlige opfølgende møder afholdes. De

pårørende oplever sig inkluderet i deres kære hverdagsliv, og de tilkendegiver at blive mødt af venlige og imødekommende medarbejdere, som dog indimellem, ifølge de pårørende, kan være svære at få kontakt med, grundet travlhed.

Leder beskriver et velfungerende pårørendesamarbejde, hvilket medarbejderne samstemmer. De pårørende ses som en ressource og som vigtige samarbejdspartnere, og de inviteres til at være en del af hverdagen i det omfang, de ønsker. Medarbejderne redegør samtidigt for deres opmærksomhed på, at pårørende er forskellige, og at de kræver individuelle tilgange, ligesom behovet for dialog og kontakt er varierende. En Facebook-gruppe, som administreres af leder, giver borgere og pårørende løbende mulighed for at holde sig orienterede om plejecenterets hverdagsliv og aktiviteter.

Ifølge medarbejderne inviteres pårørende, med borgerens samtykke, med til indflytningssamtalen, som afholdes af leder, sygeplejersken og borgerens kontaktperson i borgers hjem inden indflytning. Sygeplejersken oplyser, at det tidligere var kutyme, at hun præsenterede en ny borger for medarbejdergruppen inden indflytning, hvilket dog ikke aktuelt praktiseres. Medarbejderne reflekterer over, at de gerne så tiltaget genoptaget. Fire-seks uger efter indflytning afholdes en ny opfølgende samtale, hvortil den første tid på plejecenteret gennemgås sammen med borgerens ønsker til den sidste tid, såfremt borgeren ønsker det.

Leder oplyser, at der ikke har været klager i en lang periode, og at henvendelser fra borgere og pårørende følges op igennem samtaler, tilpasset den enkelte borger og pårørendes behov, såfremt det er muligt. Plejecenteret har ikke et bruger-pårørenderåd, men, ifølge leder, afholdes et årligt møde med den politiske kontaktperson, hvortil kommende ønsker til et mere formelt bruger-pårørendesamarbejde aktuelt drøftes.

2.4 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

2.4.1 Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

2.4.2 Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler leder og medarbejdere en målrettet og vedvarende indsats på dokumentationsområdet, så en opdateret dokumentation sikres inden for følgende områder:
 - At generelle oplysninger ajourføres med beskrivelser af borgernes livshistorier.
 - At den sundhedsfaglige dokumentation, herunder helbredstilstande, opdateres, jf. gældende krav på området og kommunens retningslinjer, samt tilføjes tidstro opfølgingsdataer.
 - At opgaver og ydelser håndteres rettidigt og dokumenteres, og at forværringsnotater evalueres i dokumentationen.
2. Tilsynet anbefaler leder at sikre, at medarbejderne oplæres til og efterlever kommunens retningslinje vedrørende håndtering af borgernes fald.
3. Tilsynet anbefaler leder og medarbejdere, sammen med køkkenpersonalet, at følge op på en konkret borgers ønsker til kosten.
4. Tilsynet anbefaler leder og medarbejderne at drøfte, hvordan det daglige arbejde kan struktureres, så borgernes individuelle behov for aktiviteter, fx gåture, kan imødekommes.

5. Tilsynet anbefaler leder af afdække medarbejdernes individuelle og samlede behov for kompetenceudvikling.
6. Tilsynet anbefaler leder og sygeplejerske at implementere et fastlagt årshjul med planlagt undervisning i faglige emner, relaterede til kerneydelsen og målgrupperne.
7. Tilsynet anbefaler leder et øget fokus på forventningsafstemning med de pårørende vedrørende behov for opfølgning på borgernes sundhedsfaglige indsatser.
8. Tilsynet anbefaler leder, sammen med sygeplejersken, at planlægge systematisk introduktion til medarbejdergruppen ifm. nye borgeres indflytning.

3. Vurderingsskema

I tilsynene i Silkeborg 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 150 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.