



Tilsynsrapport Silkeborg Kommune

Sundhed og omsorg
Remstruplund Plejecenter

Uanmeldt tilsyn
August 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: Remstruplund Plejecenter, Gudenåvej 1A, 8600 Silkeborg

Leder: Helle Sindal Andersen

Antal boliger: 26 boliger, som aktuelt rummer 18 borgere, grundet planlagt nedlukning.

Dato for tilsynsbesøg: Den 5. august 2024, kl. 08.00 - 13.15

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

Interview med:

- Leder
- To medarbejdere
- Tre borgere
- To pårørende

Tilsynet foretog endvidere observationer på fællesarealer. Tilsynet blev dagen efter afrundet online med leder, der fik en kort tilbagemelding om tilsynsforløbet og foreløbige vurderinger.

Tilsynsførende:

Manager Line Anker Hansen, sygeplejerske, cand.cur.

1.1 Aktuelle vilkår

Tilsynet indledes med leder, der har været tilknyttet Remstruplund i fire år, og som aktuelt også understøtter et andet plejecenter i kommunen, hvortil leder fremhæver, at fysisk tilstedeværelse så vidt muligt prioriteres dagligt på begge plejecentre. Leder oplyser om et lille velfungerende plejecenter, fordelt på tre etager, hvor der i leders tid har været begrænset udskiftning i medarbejdergruppen. Plejecentret er under nedlukning, hvortil leder oplyser, at endelig nedlukningsdato ikke kendes, da plejecentret lukkes i takt med borgernes naturlige bortfald. Ifølge leder er medarbejdere såvel som borgere og pårørende berørte af nedlukningsprocessen, og leder har i samarbejde med områdeleder afholdt løbende møder for at sikre dialog og gennemsigtighed i processen.

Af fokusområder fremhæver leder et vedvarende arbejde med faglig kvalitet i kerneydelsen samt et indholdsrigt og meningsfuldt hverdagsliv for borgerne trods nedlukningen, hvorfor aktiviteter og ture ud af huset fortsat prioriteres. Ifølge leder understøttes hverdagslivet dertil af et nyligt etableret samarbejde med et nærtliggende plejecenter, hvor borgere og pårørende har mulighed for deltagelse i aktiviteter og arrangementer.

Medarbejdergruppen beskrives stabil og engageret, og størstedelen af medarbejderne har været tilknyttet plejecentret i en årrække. Ingen stillinger er vakante - dog fremhæver leder, at der i takt med nedlukningsprocessen er enkelte medarbejdere, der har søgt andet arbejde, mens størstedelen har udtrykt ønske om at arbejde på Remstruplund til det sidste. Sygefraværet er moderat, hvilket leder tilskriver et højt sygefravær blandt elever samt to langtidssygemeldinger i løbet af året, hvortil leder fremhæver et lavt sygefravær blandt det faste personale. I forbindelse med sygdom og ferieafvikling benyttes plejecentrets eget korps af timelønnede afløsere, som, ifølge leder, har stor interesse i det sundhedsfaglige område samt et godt kendskab til borgerne, grundet længere tids tilknytning.

Styrelsen for Patientsikkerhed foretog i februar 2024 et planlagt sundhedsfagligt tilsyn med fokus på medicinhåndtering, hvilket, ifølge leder, forløb med læringsrige dialoger og uden anmærkninger.

2. Kommunalt tilsyn

2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Silkeborg Kommune foretaget et uanmeldt kommunalt tilsyn på Remstruplund 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 Remstruplund er et velfungerende plejecenter, hvor engagerede medarbejdere og ledelse fortsat dagligt medvirker til trivsel for borgere og pårørende, trods igangværende nedlukningsproces. Tilsynet vurderer, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagsliv og aktiviteter tilrettelægges med udgangspunkt i borgernes levede liv og ønsker og i et tæt samarbejde med Marienlund/Remstruplunds Venneforening og tilknyttede frivillige. Borgerne oplever en respektfuld og anerkendende kommunikation og adfærd fra medarbejderne, og det er ligeledes tilsynets vurdering, at medarbejderne anvender en respektfuld kommunikation, hvor jargon og humor tilpasses den enkelte borgers behov.

Tilsynet vurderer, at plejecentret lever op til Silkeborg Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne service-niveau. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med et rehabiliterende sigte, og medarbejderne kan ligeledes redegøre for sundhedsfremmende og forebyggende initiativer, som indgår som en naturlig del af kerneydelsen. Tilsynet vurderer dog samtidig, at systematisk opfølgning på - og evaluering af - faglige indsatser og forværringsnotater udgør udviklingsområder sammen med levering af vægtmålinger og ernæringsindsatser tilsvarende borgernes aktuelle helbreds-situation.

Tilsynet har givet anledning til tre anbefalinger inden for Dokumentation, Pleje og omsorg samt Mad og måltider, som tilsynet vurderer kan indfries ved en målrettet ledelsesmæssig indsats i 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: 4

Vurdering:

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

Dokumentationen er for tre borgere gennemgået sammen med en social- og sundhedsassistent, der også er sundhedsfaglig- og Nexus-nøgleperson. Social- og sundhedsassistenten redegør for plejecentrets dokumentationspraksis, hvor sundhedsfaglige kontaktpersoner agerer primære tovholdere på borgerjournalerne, og sikrer løbende ajourføring i samarbejde med resterende medarbejdere. Systematisk gennemgang af journalerne foretages én gang årligt med udgangspunkt i "kvalitetssikring af medicin og sundhedsfaglig dokumentation", og dertil revideres journalerne løbende i forbindelse med ændringer i borgernes forløb.

Medarbejderne oplever, at dokumentationen fungerer som et aktivt redskab for hverdagens praksis gennem anvendelse af døgnrytmeplaner samt kørelister, der understøtter leveringen af pleje- og omsorgsydelser.

Dokumentationen fremstår overvejende opdateret og fyldestgørende udfyldt, og borgernes behov for pleje og omsorg er beskrevet handlingsvejledende i døgnrytmeplaner med udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer. Hos en borger med risiko for uadædret adfærd savnes der dog beskrivelser af medarbejdernes pædagogiske tilgange og tiltag ifm. fx skærmning.

Generelle oplysninger er udfyldte med fyldestgørende beskrivelser af borgernes mestringsevne, vaner og ressourcer, og funktionsevnetilstande er ligeledes vurderede og

opdaterede, svarende til borgernes aktuelle funktionsniveau med påførte opfølgingsdatoer.

Helbredsoplysninger og helbredstilstande er opdaterede, svarende til borgernes samlede helbredssituation, og behandlingsansvarlig læge samt borgers samtykke til de faglige indsatser er beskrevet. Helbredstilstandene er vurderede som aktive eller potentielle, og tilsynet bemærker relevante opfølgingsdatoer, svarende til den aktuelle indsats. I alle tilfælde foreligger relevante handleanvisninger på SUL-indsatser med aktive links til VAR-portalen.

Observationsnotater er relaterede til relevante tilstande, men tilsynet finder i alle tre tilfælde manglende opfølgning på - og evaluering af - faglige indsatser og forværringsnotater, bl.a. vedrørende observerede sår, gentagende rødme under en borgers bryst og ernæringsindsatser. I et tilfælde bemærker tilsynet ligeledes, at en borgers vægtmålinger for i alt fire måneder ikke er leveret som planlagt.

Dokumentationen er beskrevet i et 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 modtager relevante pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov, og de udtrykker stor tilfredshed med måden, hvorpå medarbejderne hjælper dem. Borgerne fremhæver alle omsorgsfulde medarbejdere, der hurtigt reagerer ved anvendelse af kald, hvilket bidrager til tryghed for borgerne.

Plejecentret tilstræber kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg gennem kontaktpersonsordning, fælles indmøde med triagering og overlap fra nattevagten samt daglig orientering i dokumentationen ift. bl.a. FMK-opdateringer, lægekorrespondancer og observationsnotater. Ved det fælles morgenmøde fordeles medarbejderressourcerne på plejecentrets tre etager med blik for plejetyngde, kompetencer og relationer, hvortil triage ligeledes indgår i resourcefordelingen, da sundhedsfaglige kompetencer som udgangspunkt planlægges ved borgere med gul eller rød triagering. Sygeplejeopgaver planlægges på social- og sundhedsassistenternes køreliste, og medarbejderne går på tværs af de tre etager for at sikre rette kompetencer til opgaverne. En social- og sundhedsassistent, der agerer sundhedsfaglig nøgleperson, varetager primært sygeplejeopgaver, herunder kontakt med huslægerne, som hver anden uge afholder stuegang. Ved behov for sygeplejefaglig sparring kontaktes to sygeplejersker på et nærliggende plejecenter, som ugentligt deltager på tavlemøde, og som bistår med side-mandsoplæring og vurdering ad hoc. Medarbejderne redegør for et velfungerende mono- og tværfagligt samarbejde, hvor de dagligt trækker på hinandens kompetencer og relationer til borgerne for at lykkes med opgaverne.

Pleje og omsorg leveres med et rehabiliterende sigte, og medarbejderne kan med eksempler redegøre for, hvordan de søger at bibeholde borgernes funktionsniveau gennem understøttende tiltag, der sikrer, at borgerne så vidt muligt selv kan udføre hele eller dele af fx bad og påklædning.

Sundhedsfremmende og forebyggende indsatser, fx vedrørende hygiejne, væske og mobilitet, indgår som en naturlig del af kerneydelsen, og medarbejderne redegør for et indgående borgerkendskab, grundet plejecentrets mindre størrelse, som bidrager til hurtig reaktion på selv små ændringer i borgernes fysiske eller psykiske tilstand, hvorved de søger sparring ved social- og sundhedsassistent eller sygeplejerske. Daglige tavlemøder afholdes med fokus på systematisk gennemgang af triagetavlen og evaluering af iværksatte faglige indsatsområder, fx medicinændringer. Ifølge medarbejderne bidrager tavlemøder til et skærpet fokus på aktuelle sundhedsfaglige problemstillinger samt evaluering heraf. Tilsynet vurderer dog, at faglige indsatser samt forebyggende og

sundhedsfremmende initiativer kun til dels evalueres og leveres i praksis, idet tilsynet i dokumentationsgennemgangen finder manglende opfølgning på forværringsnotater og faglige indsatser, bl.a. vedrørende en borgers sår og en anden borgers gentagne episoder med rødme under brystet. Dette er drøftet med leder, som anerkender tilsynets fund, og uddyber, at den manglende dokumenterede opfølgning muligvis skyldes mundtlig overlevering, hvilket leder vil følge op på.

Tilsynet observerer borgere, der er velsøgnede, svarende til egne ønsker og vaner, og som er hjulpet med personlige hjælpemidler, herunder kald.

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 meget tilfredsstillende ud fra deres behov. To borgere fremhæver begrænsede ressourcer ift. at hjælpe med den praktiske hjælp, og de ønsker, at medarbejderne varetager opgaverne, hvilket imødekommes, mens en borger selv lægger tøj sammen, hvilket er til stor glæde for borgeren.

Medarbejderne redegør for, hvordan de i videst mulige omfang tager hensyn til borgernes ønsker i leveringen af de praktiske ydelser, som udgør tøjvask og daglig soignering i lejlighederne, mens rengøring varetages af en rengøringsmedarbejder. Medarbejderne forsøger at inddrage borgerne i de praktiske ydelser på borgernes præmisser og med blik for borgernes ressourcer fordelt over døgnet. Medarbejderne oplyser, at borgerne fx selv hænger det vaskede tøj op, og lægger klude sammen.

Medarbejderne kan redegøre for hygiejniske principper, som indgår i levering af praktiske opgaver, og tilsynet observerer en tilfredsstillende hygiejnemæssig standard i de besøgte boliger, på fællesarealer og vedrørende borgernes hjælpemidler. I forbindelse med dokumentationsgennemgangen bemærker tilsynet ligeledes positivt, at udførelse af praktiske ydelser er beskrevet i borgernes døgnrytmeplan.

2.3.4 Mad og måltider

Score: 4

Vurdering:

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

Borgerne beskriver maden som særdeles tilfredsstillende, og en borger, der primært spiser i fællesstuen, fremhæver måltiderne, som indtages i fællesskab, som hyggelige. Borgeren oplever særligt, at medarbejdernes tilstedeværelse under måltiderne bidrager til hyggelige snakke og socialt samvær. To andre borgere foretrækker at spise i egen lejlighed, hvilket imødekommes af medarbejderne.

Medarbejderne kan med eksempler redegøre for deres overvejelser vedrørende rammerne for "Det gode måltid", som sikres gennem rolige omgivelser og medarbejdernes tilstedeværelse med pædagogiske måltider, der understøtter borgere med behov for bl.a. spejling eller fysisk guidning. Bordplaner med blik for borgernes indbyrdes relationer, behov for skærmmning og stimuli er desuden udarbejdet af medarbejderne med fokus på, at det sociale aspekt af måltidet er vigtigt for borgernes trivsel. Borgernes individuelle ernæringsbehov følges op i samarbejde med ergoterapeut, sygeplejersker, huslæge samt kommunens diætist, og medarbejderne kan redegøre for kommunens retningslinjer vedrørende ernæringsindsatsen. Borgerne tilbydes vejning mindst en gang månedligt, jf. kommunens retningslinjer, og ernæringscreening udføres ved ændringer i helbredssituation samt ved observeret vægttab. Ved behov for ændringer i kostens

sammensætning eller konsistens opleves et velfungerende samarbejde med køkkenpersonalet, der befinder sig på nærliggende plejecenter.

Tilsynet observerer, at ernæringsplaner i alle tre tilfælde fremgår af borgernes døgnrytmeplan. Til grund for vurderingen tillægges det dog betydning, at faste vægtmålinger for en borger ikke er foretaget for i alt fire måneder, mens der hos en anden borger savnes opfølgning på forværringsnotat vedrørende aktuell ernæringsproblematik.

2.3.5 Kommunikation

Score: 5

Vurdering:

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

Borgerne oplever en respektfuld og anerkendende kommunikation og adfærd fra medarbejderne, og de fremhæver en god omgangstone, som til tider er præget af humor.

Medarbejderne redegør for en respektfuld og individuel tilgang til borgerne, hvor kommunikationen er tilpasset borgernes ønsker, livsstil og dagsform, bl.a. ift. benyttelse af særlig jargon og humor. Medarbejderne tilstræber en ligeværdig kommunikation, hvor borgerne mødes i øjenhøjde, og hvor viden om borgernes levede liv og vaner ofte benyttes som indgangsvinkel i relationsdannelsen og hverdagssamtalerne. Medarbejderne redegør for deres opmærksomhed på at bibeholde en professionel dialog om borgernes problemstillinger, og de har indbyrdes tillid til at italesætte det, såfremt uhensigtsmæssig kollegial kommunikation eller adfærd opleves. Ifølge medarbejderne er det lægt at sige til og fra over for en opgave, såfremt overskuddet på dagen mangler, og de foretager omrokeringer i den daglige planlægning for at forebygge omsorgstræthed.

Leder oplever et godt arbejdsmiljø og en kultur blandt medarbejderne, som er præget af høj psykologisk tryghed og omsorg, ligesom medarbejderne henvender sig til leder med stort og småt. Leder har ikke oplevet tegn på omsorgstræthed eller forråelse, hvilket leder bl.a. tilskriver et ledelsesmæssigt fokus på medarbejdernes trivsel gennem løbende trivselssamtaler og nærværende samt synlig ledelse.

Tilsynet observerer i flere situationer en respektfuld og omsorgsfuld kommunikation, hvor borgerne mødes i deres umiddelbare behov.

2.3.6 Aktiviteter og vedligeholdende træning

Score: 5

Vurdering:

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

Borgerne oplever et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv, hvor de gives mulighed for indflydelse og selvbestemmelse i forhold til aktiviteter og daglig bevægelse. Borgerne fremhæver et tilpas niveau af aktiviteter, hvor de i varierende grad deltager i bl.a. musikarrangementer, foredrag og banko. To borgere fremhæver at føle sig veltilpas i eget selskab, hvorfor borgerne kun i begrænset omfang ønsker at deltage i aktiviteter, hvilket respekteres af medarbejderne.

Medarbejderne redegør for plejecentrets organisering af aktiviteter, som varetages af medarbejderne i tæt samarbejde med Marienlund/Remstruplunds Venneforening og tilknyttede frivillige, som bl.a. afholder cykelture, banko og musikarrangementer. Medarbejderne redegør for løbende opmærksomhed på, at borgerne adspørges om specifikke ønsker til aktiviteter, ligesom borgernes livshistorie anvendes som inspiration i tilrettelæggelsen. Aktivitetsoversigt udarbejdes for en måned ad gangen, hvorpå borgerne kan orientere sig om kommende aktiviteter og byde ind med ønsker, hvorved aktiviteter og arrangementer på Marienlund tydeliggøres for borgere og pårørende. Spontane øjeblikke i dagligdagen gribes af medarbejderne til stjernestunder og en-til-

en kontakt, fx højtlesning eller gåtur i haven, til borgere, der ikke profiterer af større fællesarrangementer.

Medarbejderne fremhæver opmærksomhed på, at borgerne tilbydes et aktivt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv vedrørende aktiviteter og træning, og de redegør for et målrettet arbejde med inddragelse af borgernes ressourcer i den daglige ADL, så funktionsniveauet opretholdes længst muligt. I relevante tilfælde henvises borgerne til vedligeholdende træning ved fysioterapeut, og medarbejderne oplever et velfungerende tværfagligt samarbejde omkring træningsindsatserne, hvor de ligeledes klædes på til at udføre øvelserne i dagligdagen.

Tilsynet observerer et hyggeligt og roligt miljø på fællesarealerne, hvor flere enkelte borgere opholder sig i løbet af formiddagen, mens en husassistent sysler med praktiske gøremål og blomstervandring. På tilsynsdagen besøges plejecentret af frivillige ”cykelvenner”, som skal have flere borgere med på cykeltur i sommervejret.

2.3.7 Kompetencer og udvikling

Score: 5

Vurdering:

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

Leder redegør for en erfaren og kompetent medarbejdergruppe, som har rette faglige og personlige kompetencer til at imødekomme målgruppens behov. Medarbejdergruppen er tværfagligt sammensat, og består af social- og sundhedsassistenter samt -hjælpere, som i dagligdagen understøttes af sygeplejefaglige kompetencer fra et nærliggende plejecenter. Leder oplever god fordeling af social- og sundhedsassistentkompetencer tilsvarende borgernes behov for sundhedsfaglige opgaver, hvor en social- og sundhedsassistent er udpeget som sundhedsfaglig nøgleperson, og har modtaget ekstra undervisning og oplæring i specifikke opgaver, bl.a. sundhedsfaglig dokumentation. Grundplanen dækkes, ifølge leder, af faste medarbejdere, og plejecentrets interne afløserkorps benyttes i forbindelse med sygdom eller ferieafvikling, hvorfor eksterne vikarer ikke anvendes. MUS-samtaler afholdes efter fast systematik, og leder redegør for et løbende fokus på kompetenceudvikling gennem praksisnær sparring og sidemandsoplæring samt tilbud om relevante kurser og undervisning, bl.a. ved huslægen, hvor medarbejderne kan byde ind med ønsker til undervisningsemner. Medarbejderne har dertil mulighed for faglig sparring og vidensdeling omkring borgerne igennem daglige tavlemøder samt sundhedsfaglige møder med fokus på borgergennemgang og drøftelse af faglige emner, fx dokumentation.

Nye medarbejdere introduceres via et fast introduktionsprogram på 14 dage med følgeskab og borgerspecifik oplæring, hvorefter introduktionen evalueres med leder. Ufaglærte medarbejdere tilmeldes desuden fælles introduktionsdag for plejecenterområdet med fokus på kommunikation, tavshedspligt, plejeopgaver og hygiejniske principper. Derudover introduceres der til medicin håndtering, dokumentation samt kulturen og arbejds gange på plejecentret.

Medarbejderne oplever sig kompetente til opgaverne, og de beskriver et tæt og velfungerende internt samarbejde med gode rammer for løbende faglig sparring. Medarbejderne oplever at have nødvendige faglige ressourcer at trække på i forbindelse med tvivlsspørgsmål, og de samarbejder bl.a. med gerontopsykiatrien, demenskonsulenter og kommunens akutteam omkring borgernes problemstillinger. Medarbejderne anerkender sygeplejerskernes tilgængelighed og fokus på oplæring i forbindelse med delegering af sygeplejeydelser, hvilket bidrager til øget ansvarsfølelse og bevidsthed om eget kompetenceniveau. Medarbejderne anerkender leder for at være lydhør og for at imødekomme ønsker til udvikling, og de fremhæver tilfredsstillende muligheder for kompetenceudvikling via daglig sparring og kurser og undervisningsseancer fra huslægerne i bl.a. palliativ pleje, smertelindrende behandling og UVI. Medarbejderne oplyser at holde den faglige viden ajour igennem tværfaglige mødefora med plads til vidensdeling,

herunder sundhedsfaglige møder samt ved fremsøgning af kliniske retningslinjer og procedurer på VAR-portalen.

Medarbejderne oplever kompetente ufaglærte afløsere, der er grundigt introducerede til opgaverne, og som henvender sig ved tvivlsspørgsmål. I dagligdagen arbejder medarbejderne med opmærksomhed på at sikre opfølgning på ufaglærtes arbejdsopgaver, bl.a. gennem løbende dialog og i forbindelse med tavlemøder, hvor de spørges ind til observationer.

Tilsynet observerer fagligt reflekterede medarbejdere, som kan redegøre for anvendte faglige metoder og tilgange i dagligdagen.

2.3.8 Pårørendesamarbejde

Score: 5

Vurdering:

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

Borgerne tilkendegiver, at deres pårørende er velkomne på plejecentret, og de beskriver et godt og velfungerende samarbejde mellem deres pårørende og medarbejderne. Tilsynet har talt med to pårørende, som begge beskriver et meget velfungerende samarbejde med ledelse såvel som medarbejdere, og de oplever at blive medinddraget i - og orienteret om - arrangementer samt hverdagslivet. Begge pårørende oplever sig taget godt imod af imødekommende og omsorgsfulde medarbejdere, der er opsøgende i kontakten, og de giver udtryk for et tilfredsstillende informationsniveau, hvor de kontaktes efter aftale og ved ændringer i borgernes tilstand. De pårørende har deltaget i indflytnings- og opfølgende samtaler, hvor forventninger til samarbejdet bl.a. er søgt afstemt.

Leder såvel som medarbejdere oplever et velfungerende samarbejde med borgernes pårørende, som mødes med respekt og imødekommenhed, og som inviteres til at indgå i hverdagslivet i det omfang, de ønsker. Leder redegør for det formaliserede pårørendesamarbejde, hvor pårørende inddrages løbende og gennem afholdelse af faste årlige samtaler med deltagelse af leder og kontaktpersoner. Ifølge medarbejderne har kontaktpersonerne det overordnede ansvar for praktiske forhold samt kontakt til de pårørende efter borgers samtykke. Medarbejderne tilstræber en åben og tillidsfuld kommunikation i samarbejdet med borgernes pårørende, hvor gensidige forventninger til samarbejdet søges afstemt, og individuelle ønsker vedrørende informationsniveauet så vidt muligt imødekommes. I forbindelse med nye borgers indflytning afholdes der hjemmebesøg og indflytningssamtaler med fokus på relationsdannelse, forventningsafstemning og afklaring af praktiske forhold, ligesom opfølgende møder afholdes et par måneder efter indflytning mhp. at evaluere den første tid på plejecentret.

Leder oplyser, at der ikke har været klager eller bekymringshenvendelser, og at sådanne henvendelser følges op med tæt dialog og samtaler tilpasset den enkelte borger og pårørendes behov. En proaktiv og åben tilgang til samarbejdet og de pårørendes perspektiver vægtes højt, og leder har særligt, i forbindelse med nedlukningsprocessen, haft øget fokus på at invitere til pårørendemøder for at sikre involvering og gennemsigtighed i processen.

2.4 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

2.4.1 Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

2.4.2 Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at en konkret borgers døgnrytmeplan opdateres med fyldestgørende beskrivelser af medarbejdernes pædagogiske tilgange.
2. Tilsynet anbefaler leder en øget opmærksomhed på at sikre systematisk opfølgning på - og levering af - faglige indsatser, samt at forværringsnotater evalueres i dokumentationen.
3. Tilsynet anbefaler medarbejderne en opmærksomhed på, at borgernes ernæringsplaner evalueres og opdateres, svarende til den aktuelle helbredssituation, samt at vægtmålinger leveres som planlagt.

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.