

Tilsynsrapport Faxe Kommune

Center for Social, Sundhed og Pleje
Plejehjemmet Kongsted

Uanmeldt tilsyn
April 2022

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



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

Oplysninger om Plejehjemmet og tilsynet
Navn og Adresse: Plejehjemmet Kongsted, Møllevej 68, 4683 Rønnede
Leder: Charlotte Dinesen
Målgruppe: Tilsynet vedrører indsatser efter Serviceloven
Antal boliger: 15 plejeboliger og 4 aflastningspladser
Dato for tilsynsbesøg: Den 22. april 2022
Tilsynet er indledt og tilrettelagt sammen med: Plejhjemsleder
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med plejehjemmets leder• Tilsynsbesøg hos tre borgere. Borgerne har, grundet deres kognitive svækkelse, kun i mindre omfang kunne deltage i interviews• Telefoninterviews med tre pårørende• Gruppeinterview med to medarbejdere• Gennemgang af dokumentation for tre borgere i forhold til Serviceloven
Tilsynet havde endvidere dialog med medarbejdere og borgere på fællesarealerne undervejs gennem tilsynet.
Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til leder om tilsynsforløbet.
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.

Det er tilsynets overordnede vurdering, at Plejehjemmet Kongsted er et meget velfungerende plejehjem, som har engagerede medarbejdere og ledelse, der medvirker til trivsel for borgerne. Tilsynet vurderer, at plejehjemmet lever op til Faxe Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau. Dokumentationen fremstår med en faglig og professionel standard, dog med enkelte sporadiske mangler.

Tilsynet vurderer, at pleje, omsorg og praktisk støtte, som borgerne modtager på plejehjemmet, leveres med en høj faglig kvalitet. Borgerne er meget tilfredse med at bo på plejehjemmet og med hjælpen, og det er tilsynets vurdering, at borgerne fremstår veltilpassede og trygge. Plejehjemmet har fokus på kerneopgaven, herunder at der også arbejdes systematisk med indsatsen til borgere med demenssygdomme og kognitive udfordringer samt sundhedsfremmende og hverdagsrehabiliterende indsatser. Ligeledes vurderes det, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på borgernes præmisser, og at borgerne oplever at have indflydelse på eget liv.

Det vurderes, at der på plejehjemmet er en imødekommende kultur, hvor medarbejderne har en feedbackkultur i forhold til uhensigtsmæssig kommunikation.

Det er vurderingen, at plejehjemmet har et velorganiseret samarbejde med de pårørende, og de pårørende finder kvaliteten i hjælpen, inddragelsen og kommunikationen på plejehjemmet meget tilfredsstillende. En pårørende ønsker mere information om aktiviteter.

Ledelsen redegør for, at der arbejdes med relevante temaer i kvalitetsarbejdet til fortsat udvikling af den samlede kvalitet, f.eks. dokumentationspraksis og undervisning i "Kend din adfærd".

2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

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

Bemærkninger	Anbefalinger
Tilsynet bemærker, at dokumentationen har sporadiske mangler i forhold til helbredsoplysninger, generelle oplysninger samt enkelte manglende handlevvejledende beskrivelser i besøgsplaner.	Tilsynet anbefaler ledelsen et forsat fokus på at sikre en fyldestgørende dokumentation.
Tilsynet bemærker, at en pårørende savner mere information om aktiviteter.	Tilsynet anbefaler ledelsen at overveje, hvordan informationenniveauet om aktiviteter til pårørende kan styrkes.

2.3 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår

Leder redegør indledningsvist for, at plejehjemmets aflastningspladser udvides fra fire til seks pladser fra første maj, og de faste plejeboliger reduceres tilsvarende til tretten boliger.

Målgruppen er borgere med demens og psykiatriske diagnoser. Der er uddannet demensnøglepersoner, og der arbejdes med afsæt i en pædagogisk tilgang. Der arbejdes ikke ud fra en fælles teoretisk referenceramme, men leder oplyser, at der overordnet i kommunen er overvejelser omkring en fælles strategi på demensområdet. Der arbejdes på lederniveau med projektet "Værdighed i ældreplejen", som skal bredes ud og implementeres i medarbejdergruppen og ligeledes tænkes ind i den nye fælles demensstrategi.

Der arbejdes løbende på at udvikle og bruge omsorgssystemet. Leder orienterer sig dagligt i dokumentationen og følger op med medarbejderne. Der dokumenteres løbende på iPads, og der sikres systematisk opfølgning i dokumentationen via oprettelse af opgaver i CURA.

Der afholdes faste husmøder med borgere og personalerettede drøftelser, og ad hoc afholdes der borgerkonferencer med deltagelse af fx kostfaglig medarbejder, terapeut og demenskonsulent. Ved nye borgere er der ofte samarbejde med gerontopsykatrien, da borgerne i målgruppen er prægede af komplekse kognitive og psykiske problemstillinger. Der er fast plejehjemslæge tilknyttet, og der arbejdes ud fra princippet om, at borgerne skal have så lidt medicin som muligt.

Som opfølgning på borgerens ernæringstilstand er praksis, at borgerne vejes hver måned eller hyppigere ved behov.

Leder oplyser, at der ikke har været skriftlige klager det seneste år.

2.4 OPFØLGNING

Opfølgning

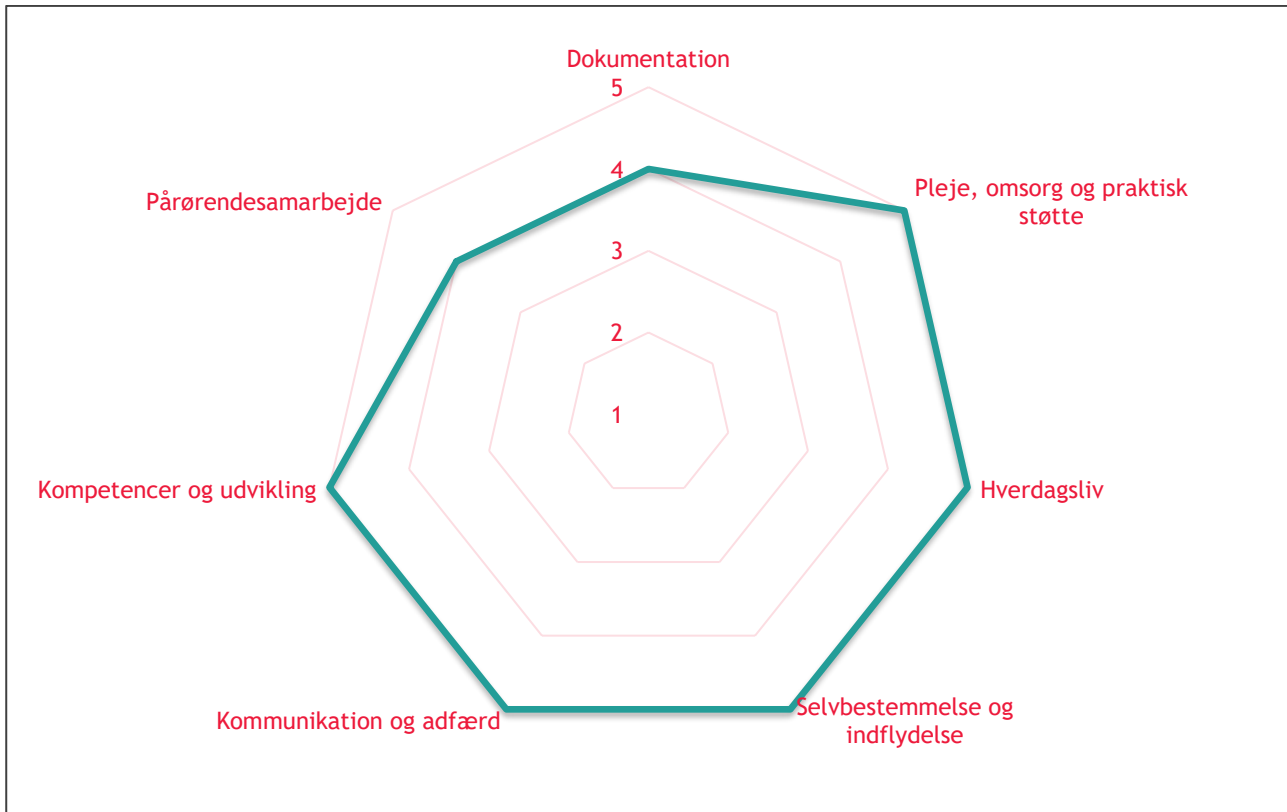
Der er ikke punkter til opfølgning, da dette er første tilsyn på plejehjemmet.

Ledelsen redegør for, at der arbejdes med relevante temaer i kvalitetsarbejdet til fortsat udvikling af den samlede kvalitet, f.eks. dokumentationspraksis og undervisning i "Kend din adfærd".

2.5 SCORE

For hvert overordnet tema, der undersøges i tilsynet, opnår centret en score fra 1 til 5, hvor 5 er den bedste. En grafisk figur indikerer, i hvor høj grad tilbuddet opfylder indikatorerne for hvert tema. Jo flere høje scorere, tilbuddet opnår, jo større bliver figuren, og dermed kvaliteten.

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

Tema	Vurdering
Tema 1: Dokumentation Score: 4	<p>Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p><u>Dokumentation</u></p> <p>Dokumentationen fremstår med en faglig og professionel standard, og har få mangler i opfyldelsen. Dokumentationen fremstår generelt opdateret og fyldestgørende. Der er udfyldt generelle oplysninger med helbredsoplysninger, ressourcer, mestring og motivation, fraset hos en borger, hvor oplysningerne er delvist udfyldt. Der er udfyldt livshistorie på alle borgere, som dog hos en borger kunne foldes yderligere ud. Der er opdaterede funktionstilstande med beskrivelser af borgernes ønsker og mål. Borgernes behov for pleje og omsorg er beskrevet handlevejledende i besøgsplaner og tager udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer, dog mangler der en enkelt handlevejledende beskrivelse på alle borgerne. Der er lagt vægt på at beskrive borgernes kognitive udfordringer, og hvorledes der støttes op om disse samt særlige opmærksomhedspunkter. Der ses vægtmålinger, hvor det er relevant, borgerne er triagerede', og der er dokumentation for borgernes stillingtagen til HLR.</p> <p><u>Medarbejderinterview</u></p> <p>Medarbejderne redegør fagligt reflekteret for, hvordan de arbejder målrettet med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis. Der er klar ansvarsfordeling, og medarbejderne redegør for, hvordan dokumentationen opdateres af centersygeplejerske og assistenter, når borgerne flytter ind.</p>

	<p>Alle medarbejdere er ansvarlige for den løbende opdatering, og der er fast praksis for opfølgning med opfølgningsdatoer. Medarbejderne tilkendegiver, at de har gode muligheder for at sikre dokumentationen. Medarbejderne tilgår dokumentationen på mobile enheder, og dokumenterer tidstro.</p> <p>Medarbejderne redegør for, at de pårørende opfordres til at udfylde borgernes livshistorie, og medarbejderne opdaterer også livshistorien løbende.</p> <p>Medarbejderne kender og følger GDPR-regler, og de giver konkrete eksempler på, hvordan de overholder reglerne, fx hvem de kan give oplysninger om borgerne.</p>
<p>Tema 2: Pleje, omsorg og praktisk støtte</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p><u>Borgerinterview</u></p> <p>Borgerne er i varierende grad hukommelsessvækkede, og kan derfor kun i begrænset omfang svare ved interview. De borgere, som kan svare, er særdeles tilfredse med kvaliteten af den personlige støtte og pleje, og en borger fremstår som værende være tryk og veltilpas. En borger udtrykker, at medarbejderne er søde og hjælpsomme. Borgerne føler sig generelt trygge ved de faste medarbejdere, som kender dem godt, mens en borger, som er på aflastningsophold, ikke føler sig helt tryk, da borgeren ikke selv kan tilkalde hjælp. Dette er efterfølgende drøftet med medarbejderne og ledelsen, som oplyser, at medarbejderne har fast praksis for tilsyn, og de har indgået faste aftaler med borgeren om tilsyn igennem døgnnet, da borgeren ikke er visiteret til nødkald.</p> <p>Borgerne er velsoignerede, og der er en hygiejnemæssig forsvarlig standard i boligerne, og hjælpemidler er rengjorte.</p> <p><u>Medarbejderinterview</u></p> <p>Medarbejderne kan på en reflekteret måde redegøre for pleje og omsorg til borgerne, og de har et målrettet fokus på kerneopgaven og indsatser til borgere med demenssygdomme eller andre kognitive problemstillinger. Plejehjemmet er inddelt i tre mindre huse med fælles indmøde. Ved indmøde er der overlevering fra nattevagt, gennemgang af dokumentationen samt fordeling af borgere og opgaver ud fra kontaktpersoner og kompetencebehov. Hjælpen tilrettelægges fleksibelt ud fra de aftaler og rutiner, som er aftalt med borgerne, og ud fra borgernes sindsstemning og habitus på dagen. Fx tilses alle borgere ved hvert vagtskifte for blandt andet at afkode borgernes habitus på dagen. Medarbejderne hjælper hinanden på tværs, hvilket også er med til at sikre kendskabet til alle borgerne. Der arbejdes med TOBS og triagering i samarbejde med centersygeplejersken, og der afholdes ugentligt triageringsmøde med efterfølgende opfølgning i CURA. Der afholdes ad hoc borgerkonferencer med deltagelse af leder og øvrige samarbejdspartnere efter behov, og på aflastningspladserne holdes der månedligt opfølgningsmøde med ledelse, centersygeplejerske, myndigheden og demenskoordinator. Medarbejderne oplyser, at de arbejder rehabiliterende og samarbejder med borgerne om at deltage i de daglige opgaver, som borgerne formår. Der er mulighed for at tilbyde borgerne massage af en ergoterapeut, og ved behov kan kommunens terapeuter kontaktes for at sparre og vejlede medarbejderne om borgerne.</p>

<p>Tema 3: Hverdagsliv Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p><i>Mad og måltid</i> <u>Borgerinterview</u> Borgerne er generelt meget tilfredse med maden og madens kvalitet. To borgere oplever, at der serveres god og velsmagende mad, mens en borger udtrykker, at maden ikke lige falder i borgerens smag. Borgerne vælger selv, hvor de vil indtage maden. En borger har valgt at spise i boligen, og to borgere hygger sig i fællesskabet.</p> <p><u>Medarbejderinterview</u> Medarbejderne redegør reflekteret for, hvordan de arbejder med at skabe gode måltider for borgerne, fx med pæn borddækning. Medarbejderne deltager under måltidet, og der tages i alle huse relevant hensyn til borgernes differentierede behov relateret til servering og ernæringsbehov. Borgerne motiveres til at spise i fællesskabet, men flere borgere ønsker at spise i egen bolig. Borgerne vejes månedligt eller hyppigere ved behov, og der er opfølgning på evt. vægttab i samarbejde med køkken, diætist, og evt. ergoterapeut.</p> <p><i>Et aktivt miljø</i> <u>Borgerinterview</u> Alle borgere udtrykker tilfredshed med indholdet i deres hverdag, og alle borgere udtrykker, at der er en god stemning og rart at være på plejehjemmet - uden at kunne uddybe dette nærmere.</p> <p><u>Medarbejderinterview</u> Medarbejderne redegør reflekteret for, hvordan de på morgenmødet drøfter dagens aktiviteter, og hvem der evt. kan deltage. Aktivitetsmedarbejderne og medarbejderne deltager i et samarbejde om aktiviteter, som gå-, cykle- og bus-ture, og der er hyggestunder med fx kaffe kortspil, musik og fredagscafé. En gang ugentligt får plejehjemmet besøg af musikterapeuten.</p> <p><u>Observation</u> Under rundgang i husene observeres flere borgere, der hygger sig i den fælles opholds- og spisestue.</p>
<p>Tema 4: Selvbestemmelse og indflydelse Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p><u>Borger interview</u> Borgerne er meget tilfredse med at bo på plejehjemmet, og en borger, som er på aflastningsophold, udtrykker, at det er et godt ophold. En borger fremhæver, at det føles rart at bo på plejehjemmet, og borgeren kunne ikke tænke sig at bo et andet sted. Alle borgerne udtrykker, at de selv kan bestemme, og at de har indflydelse på dagligdagen.</p> <p><u>Medarbejderinterview</u> Medarbejderne redegør reflekteret for, hvordan borgerne har medbestemmelse og indflydelse.</p>

	<p>De tager afsæt i borgernes livshistorie, og medarbejderne spørger ind til borgernes ønsker, og hos de borgere, som ikke kan svare relevant, er de observerende omkring borgernes nonverbale kommunikation og adfærd. Hvis en borger afviser hjælpen, respekteres dette, men medarbejderne forsøger med en positiv tilgang at motivere og støtte til en handling. Medarbejderne har et rigtigt godt samarbejde med de pårørende, og medarbejderne oplever en tæt dialog i dagligdagen.</p>
<p>Tema 5 Kommunikation og adfærd Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p><u>Borger interview</u></p> <p>Borgerne er særdeles tilfredse med medarbejderne, hvor én borger fremhæver, at de har en god måde at tale med hinanden på, og dermed undgår de at komme i konflikt med hinanden. Alle borgerne oplever stor imødekommenhed, og at de bliver respekteret.</p> <p><u>Medarbejderinterview</u></p> <p>Medarbejderne redegør reflekteret for, at kommunikation og adfærd er på borgernes præmisser. Den individuelle tilgang sikres gennem dialog med borgerne og deres pårørende, og medarbejderne er meget opmærksomme på deres kropssprog og toneleje. De vægter synlighed og nærvær og at skabe ro ved at udvise en rolig adfærd. Fx begrænser de adgangen mellem de to huse ved at benytte en anden udgang for at reducere stimuli og minimere uro.</p> <p>Medarbejderne er gode til selv at sige fra og bytte borgere. De korrigerer hinanden ved uhensigtsmæssig adfærd, og de giver hinanden konstruktiv feedback, og er der større problemstillinger, inddrages ledelsen.</p> <p><u>Observation</u></p> <p>Under rundgang i husene og under interview med medarbejderne observeres en respektfuld og anerkendende kommunikation og adfærd.</p>
<p>Tema 6 Kompetencer og udvikling Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p><u>Lederinterview</u></p> <p>Leder redegør for, at plejehjemmet er opdelt i tre huse med social- og sundhedsmedarbejdere, en centersygeplejerske og en aktivitetsmedarbejder. Alle stillinger er besat, og der arbejdes ud fra et selvdækningsprincip for at undgå fremmede afløsere og vikarer. Der er løbende kompetenceudvikling, hvor blandt andet en medarbejder er ved at uddanne sig i akademisk sundhedspraksis, og der afholdes løbende undervisning i emner, som fx "Kend din adfærd". Der vil ligeledes blive planlagt undervisning i "Nænsomt nødværge". Der afholdes løbende MUS, hvor medarbejderne kan fremkomme med særlige ønsker til kompetenceudvikling. Der arbejdes med kompetenceprofiler og delegering af sygeplejeydelser, og der er en forestående proces med implementering af VAR.</p> <p><u>Medarbejderinterview</u></p> <p>Medarbejderne redegør for mulighed for faglig sparring og løbende kompetenceudvikling. Medarbejderne oplever, at de har de rette kompetencer, men også at de glæder sig til, at der igen kan igangsættes kompetenceudvikling efter Coronasituationen.</p>

	<p>Fx er der planlagt undervisning af plejehjemslægen i palliation og brug af tryghedspakken, og der skal i den forbindelse udarbejdes arbejdsgang for at sikre ensartet praksis. Medarbejderne fremhæver positivt, at der nu er mulighed for, at demensnøglepersonerne kan deltage i netværksmøde for demensnøglepersoner på tværs af hele kommunen.</p> <p>Medarbejdergruppen er særdeles stabil, og medarbejderne tilkendegiver, at der som udgangspunkt kun ansættes medarbejdere med demenserfaring.</p> <p>Medarbejderne redegør for, at de arbejder med borgernes identitet og livshistorie, og at der fremadrettet skal undervises i, hvordan de arbejder mere målrettet og bevidst med dette.</p>
<p>Tema 7: Pårørendesamarbejde Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p><u>Lederinterview</u></p> <p>Leder oplyser, at der ikke har været skriftlige klager det seneste år. Samarbejdet med de pårørende vægtes højt, og leder redegør for, at der afholdes indflytningssamtale med deltagelse af leder, centersygeplejerske og kontaktperson samt borger og dennes pårørende. Der er forventningsafstemning, og de pårørende opfordres til at udfylde borgerens livshistorie. Leder har løbende dialog/kontakt med de pårørende fysisk eller på mail, men leder udtrykker også et ønske om at styrke samarbejdet og at invitere dem endnu mere ind.</p> <p><u>Pårørendeinterview</u></p> <p>Alle pårørende oplever samarbejdet med plejehjemmet meget positivt, hvor en pårørende udtrykker, at der intet er at udsætte, og at den pårørende altid kører hjem med ro i sindet. Hos en anden pårørende, hvor det har været en svær beslutning at flytte borger, har det gode samarbejde og medarbejdernes lydhørhed givet et positivt indtryk. En pårørende har oplevet, at der var tøj i borgerens skab, som ikke tilhørte borgeren. Den pårørende har drøftet dette med ledelsen, hvilket har hjulpet. De pårørende fortæller, at de bliver kontaktet ved behov, og alle pårørende oplever, at medarbejderne altid er meget imødekommende og venlige, når de henvender sig. En pårørende udtrykker at savne mere information om aktiviteter.</p>

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 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 plejecentre, 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.